

ANALISIS DIMENSI ORGANISASI TERHADAP IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI PUSKESMAS LEGOKJAWA

Atep Irfan Hilmy

Email: atepirfanh@gmail.com

Universitas Galuh Ciamis

Abstract: *This study aims to analyze the implementation of Minimum Service Standards (SPM) at the Legokjawa Community Health Center, Cimerak District, Pangandaran Regency. The method used is qualitative descriptive through observation, interviews, and documentation. The results show that, in terms of structure, services are running fairly smoothly, including in task distribution and home visit activities. However, there are still issues such as technology not being utilized to its full potential, insufficient facility cleanliness, and communication from staff that is not always friendly and clear. In conclusion, the implementation of SPM at this health center is moving in the right direction, but there is still a need to emphasize the humanistic aspect. This is important so that every patient not only feels served but also valued as an individual. Meaningful healthcare is not just about procedures but also about empathy, attention, and fairness.*

Keyword: *Organizational Dimensions, Minimum Service Standards, Legokjawa Health Center.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Puskesmas Legokjawa, Kecamatan Cimerak, Kabupaten Pangandaran. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa dari segi struktur, pelayanan berjalan cukup lancar, termasuk dalam pembagian tugas dan kegiatan kunjungan rumah. Tapi masih terdapat masalah seperti teknologi yang belum dipakai secara maksimal, kebersihan fasilitas yang belum cukup, dan komunikasi dari petugas yang belum selalu ramah dan jelas. Kesimpulannya, penerapan SPM di puskesmas ini sudah menuju ke arah yang sesuai, tetapi masih perlu penekanan pada aspek kemanusiaan. Hal ini penting agar setiap pasien tidak hanya merasa dilayani, tetapi juga dihargai sebagai individu. Pelayanan kesehatan yang bermakna tidak hanya soal prosedur, tetapi juga tentang empati, perhatian, dan keadilan.

Kata Kunci: Dimensi Organisasi, Standar Pelayanan Minimal, Puskesmas Legokjawa.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan garda terdepan dalam sistem layanan kesehatan di tingkat daerah. Sebagai ujung tombak Dinas Kesehatan, Puskesmas memiliki peran kunci dalam memastikan layanan kesehatan dasar tersedia dan terjangkau bagi masyarakat. Mereka bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang mendukung kesehatan pribadi dan juga kesehatan komunitas secara keseluruhan. Dalam Sistem Kesehatan Nasional, Puskesmas memegang peranan penting karena biasanya menjadi tempat pertama masyarakat mendapatkan layanan kesehatan (DepKes RI, 2009).

Untuk menjamin layanan kesehatan yang adil dan merata, pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) melalui UU No. 2 Tahun 2018. SPM merupakan tolok ukur yang wajib dipenuhi oleh pemerintah agar seluruh warga negara bisa menikmati layanan dasar yang berkualitas, termasuk layanan kesehatan (Bappenas & Australian Government, 2021).

Kesehatan sendiri merupakan kebutuhan paling mendasar yang sangat menentukan kualitas hidup. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban memastikan setiap warga mendapat layanan kesehatan yang sesuai standar. Menjawab kebutuhan ini, Kementerian Kesehatan mengeluarkan Permenkes No. 4 Tahun 2019 yang memuat standar teknis dan mutu penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar.

Permenkes tersebut mengatur jenis dan standar pelayanan yang harus disediakan, di tingkat provinsi maupun kabupaten dan kota. Di tingkat kabupaten/kota, SPM mencakup

berbagai layanan esensial seperti pelayanan ibu hamil, bayi baru lahir, balita, usia sekolah, usia produktif, lansia, serta penderita penyakit menular dan kronis, termasuk hipertensi, diabetes, gangguan jiwa berat, tuberkulosis, dan HIV (Siriyei & Wulandari, 2018).

Namun, pelaksanaan regulasi ini di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Pangandaran, belum berjalan optimal. Kabupaten ini memiliki 15 Puskesmas, salah satunya adalah Puskesmas Legokjawa di Kecamatan Cimerak. Puskesmas ini berperan penting dalam menyelenggarakan layanan kesehatan dasar sekaligus memberdayakan masyarakat. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan SPM di sana masih menghadapi beberapa kendala: 1) Pemanfaatan teknologi digital belum maksimal; 2) Kurangnya responsivitas tenaga kesehatan; 3) Fasilitas fisik masih belum memadai.

Melihat pentingnya layanan kesehatan dasar dan tantangan yang masih dihadapi, peneliti tertarik untuk mengangkat topik “Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas Legokjawa Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran” sebagai fokus penelitian. Harapannya, kajian ini dapat memberikan kontribusi terhadap upaya perbaikan mutu layanan kesehatan di tingkat lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai dimensi organisasi terhadap implementasi standar pelayanan minimal di puskesmas Legokjawa. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dari 7 informan yaitu, 3 pegawai Puskesmas Legokjawa dan 4 warga pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka, mencakup referensi dari buku, dokumen kebijakan pemerintah, serta sumber digital seperti situs resmi dan literatur ilmiah yang relevan. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui empat tahapan, yaitu: pengumpulan data, reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk naratif atau visual, serta verifikasi untuk menarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Organisasi yang terstruktur dengan baik sangat penting dalam pelaksanaan suatu program. Struktur yang jelas memastikan bahwa program dijalankan oleh SDM yang kompeten dan berkualitas. Dalam pelaksanaan kebijakan, organisasi mencakup pembentukan lembaga, unit kerja, serta metode yang digunakan untuk mencapai tujuan kebijakan.

Robbins menyebut organisasi sebagai entitas sosial yang dikendalikan secara sadar dan memiliki batasan yang jelas demi mencapai tujuan bersama. Senada dengan itu, Jones menekankan bahwa organisasi melibatkan pengelolaan sumber daya, unit-unit kerja, dan metode tertentu agar program dapat berjalan efektif.

Sumber daya di sini mencakup tenaga kerja yang cukup dan terlatih, wewenang yang jelas, serta sarana pendukung. Jika aspek-aspek ini terbatas, maka implementasi kebijakan bisa terhambat. Struktur organisasi juga berfungsi untuk membagi tugas dengan efisien agar semua proses berjalan selaras. Sedangkan metode adalah langkah-langkah sistematis yang dirancang agar pemanfaatan sumber daya lebih efektif, sesuai visi, misi, dan dinamika organisasi.

A. Ketersediaan SDM yang Memadai

Dalam pelaksanaan program kesehatan, keberadaan tenaga kesehatan yang cukup dan kompeten sangat menentukan keberhasilan pelayanan. Di Puskesmas Legokjawa, jumlah tenaga medis seperti dokter, bidan, dan tenaga pendukung sudah memadai dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Mayoritas tenaga kerja juga telah mengikuti pelatihan yang relevan, terutama yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Meskipun demikian, masih terlihat kekurangan dalam jumlah perawat. Dari kebutuhan ideal sebanyak 30 orang, Puskesmas hanya memiliki 25 perawat. Kekurangan ini cukup berpengaruh pada layanan rawat jalan dan kunjungan rumah, karena rasio kebutuhan tenaga tidak sesuai dengan aturan dalam Permenkes No. 43 Tahun 2016. Hal ini mengakibatkan pelayanan belum berjalan secara optimal, terutama dalam menjangkau masyarakat secara cepat dan merata.

Sebagian besar warga yang diwawancarai merasa bahwa pelayanan yang mereka terima cukup memuaskan. Mereka menilai prosesnya berjalan dengan cepat, terorganisir dengan baik, dan cukup responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas dinilai kompak dan sigap dalam melayani. Ada juga anggapan dari sebagian pasien BPJS yang merasa mereka mendapatkan perlakuan berbeda dibandingkan pasien umum, meskipun prosedur pelayanan yang diberikan sama. Ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan etika pelayanan masih perlu diperkuat agar tidak menimbulkan ketimpangan persepsi.

Puskesmas telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi kekurangan, antara lain dengan memberikan pelatihan kompetensi secara berkala dan melakukan pembagian tugas internal untuk sementara menutup kekurangan tenaga di beberapa unit pelayanan. Namun, peningkatan jumlah perawat secara nyata belum terwujud, sehingga masalah ini tetap menjadi kendala dalam upaya memastikan layanan kesehatan yang adil dan merata.

Secara umum, ketersediaan SDM di Puskesmas Legokjawa masih belum sepenuhnya memenuhi standar, terutama terkait jumlah perawat dan konsistensi dalam penyelenggaraan layanan yang profesional. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sumber daya manusia masih belum optimal, dari segi jumlah maupun dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan. Maka, perbaikan di bidang ini perlu diprioritaskan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat mendapat layanan yang layak, setara, dan berkualitas.

B. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana seperti ruang pemeriksaan, toilet, ruang rawat, alat medis, dan sistem informasi merupakan komponen penting dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan. Di Puskesmas Legokjawa, sebagian besar fasilitas utama telah tersedia dan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Fasilitas fisik seperti gedung, ruang rawat inap, instalasi listrik, air bersih, dan alat medis juga mendapat perhatian melalui pemeliharaan rutin dan bantuan dari Dinas Kesehatan setempat.

Namun, dari segi kenyamanan dan fitur layanan modern, masih ada beberapa aspek yang kurang memuaskan. Beberapa masyarakat mengeluhkan kondisi toilet yang kurang bersih serta ruang tunggu yang sempit, terutama saat kunjungan pasien tinggi. Selain itu, pemanfaatan sistem informasi berbasis teknologi, seperti website, masih belum maksimal. Fitur pendaftaran online belum tersedia, padahal hal ini bisa membantu mempercepat pelayanan dan menghindari antrean panjang, khususnya bagi pasien BPJS.

Hambatan utama terletak pada belum maksimalnya digitalisasi pelayanan dan kurangnya perhatian pada aspek kenyamanan non-medis. Website puskesmas, meski sudah ada, belum digunakan secara aktif sebagai alat pelayanan publik. Upaya perbaikan dilakukan melalui perawatan sarana yang sudah ada dan perencanaan pengembangan sistem informasi. Pengembangan sistem online yang baru masih sebatas rencana dan belum sampai pada tahap realisasi.

Kelengkapan sarana dan prasarana di Puskesmas Legokjawa sudah cukup dari segi fungsi. Namun, dari sisi kualitas pelayanan publik modern, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kenyamanan fisik dan penerapan teknologi digital. Hal ini mencerminkan belum terpenuhinya dimensi Tangibles dalam konsep SERVQUAL, di mana fasilitas fisik dan sistem digital menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang efisien dan bermutu.

C. Peran dan Tugas Spesifik Tenaga Kesehatan

Puskesmas Legokjawa telah menerapkan sistem pembagian tugas yang cukup jelas

dan terstruktur sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Setiap tenaga kesehatan memiliki peran spesifik sesuai kompetensinya, seperti petugas gizi yang menangani ibu hamil dan balita, tim imunisasi yang khusus menangani vaksinasi, serta perawat yang ditempatkan di ruang poli dan rawat inap sesuai fungsinya. Langkah ini bertujuan agar pelayanan lebih fokus, efektif, dan tidak terjadi tumpang tindih tugas.

Dari sudut pandang masyarakat, sebagian besar pasien mengakui bahwa pelayanan berjalan lancar dan mereka ditangani oleh petugas yang sesuai dengan keluhan. Alur pelayanan juga dinilai cukup tertata. Namun, masih ada keluhan terkait komunikasi, khususnya mengenai prosedur rujukan dan koordinasi antarunit layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pembagian tugas sudah berjalan, masih perlu penguatan dalam aspek keterbukaan informasi dan komunikasi lintas bagian.

Hambatan utama yang muncul adalah kurang maksimalnya koordinasi antar unit pelayanan dan belum jelasnya penjelasan prosedural kepada pasien. Ini dapat menimbulkan kebingungan di lapangan dan berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sebagai solusi, pihak Puskesmas melakukan pelatihan komunikasi bagi petugas pelayanan serta menambah media informasi seperti leaflet, papan informasi digital, dan media sosial. Tujuannya adalah untuk meningkatkan transparansi dan memperkuat koordinasi antarpetugas.

Meskipun struktur organisasi dan pembagian tugas telah diterapkan sesuai prinsip manajemen SDM, seperti yang ditegaskan oleh Hasibuan (2016), bahwa pembagian tugas yang sesuai akan meningkatkan efisiensi kerja, masih dibutuhkan penguatan dari sisi komunikasi dan integrasi informasi agar pelayanan benar-benar optimal di mata masyarakat.

D. Otoritas Setiap Bidang Layanan

Puskesmas Legokjawa telah menetapkan otoritas yang jelas bagi setiap bidang layanan agar tugas dijalankan sesuai peran dan tanggung jawab masing-masing. Setiap unit, seperti layanan gizi, KIA, dan rawat inap, memiliki penanggung jawab sendiri yang berwenang dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan program. Struktur ini mendukung pelaksanaan layanan yang lebih terfokus dan sesuai prosedur.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dan staf administrasi memahami dan menjalankan tugas mereka sesuai otoritas yang telah ditetapkan. Selain itu, rapat koordinasi rutin juga dilakukan untuk memastikan setiap bidang tetap berada dalam jalur pelayanan yang benar. Dari sisi masyarakat, sebagian besar merasakan manfaat dari sistem ini—layanan terasa tertib dan cepat karena petugas tahu perannya. Namun, masih terdapat keluhan terkait komunikasi antarunit, seperti informasi rujukan yang kurang jelas dan koordinasi yang belum sepenuhnya lancar.

Dari hasil observasi, struktur organisasi memang telah berjalan sesuai standar. Namun hambatan muncul pada aspek koordinasi teknis, terutama dalam alur pergerakan pasien dan sistem informasi yang belum terintegrasi secara digital. Akibatnya, pasien kerap mengalami keterlambatan pelayanan karena perpindahan antarbagian tidak berlangsung mulus.

Upaya yang dilakukan antara lain adalah memperkuat sistem koordinasi melalui pelatihan komunikasi petugas, pengembangan SOP lintas unit, dan penggunaan media informasi sederhana. Optimalisasi peran pimpinan juga penting sebagai pengarah dan penjaga kelancaran koordinasi di lapangan.

Berdasarkan temuan, pelaksanaan otoritas setiap unit layanan di Puskesmas Legokjawa belum sepenuhnya optimal, karena masih ada celah dalam sinkronisasi antarunit. Keberadaan struktur formal belum cukup jika tidak dibarengi dengan manajemen pelaksanaan yang adaptif dan komunikasi lintas bagian yang solid. Seperti dikemukakan Fayol, otoritas harus disertai tanggung jawab dan dijalankan secara fungsional, bukan hanya administratif. Dalam konteks pelayanan publik, integrasi kerja antarunit melalui komunikasi yang kuat sangat dibutuhkan agar layanan menjadi lebih

efektif, responsif, dan efisien.

E. Regulasi dan Batasan Tugas yang Jelas

Di Puskesmas Legokjawa, regulasi dan pembagian tugas telah ditetapkan secara formal melalui dokumen seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), job description, serta jadwal harian kerja. Setiap profesi, mulai dari dokter, perawat, hingga petugas administrasi, memiliki peran dan kewenangan masing-masing yang dijalankan sesuai bidangnya. Ini dilakukan agar tidak terjadi tumpang tindih tugas, sekaligus menjaga efisiensi dan akuntabilitas pelayanan.

Sebagian besar petugas memahami dan menjalankan tugasnya dengan baik. Petugas administrasi menangani pendaftaran, tenaga medis fokus pada penanganan pasien, dan setiap kegiatan dicatat secara sistematis dalam logbook. Masyarakat pun merasakan alur pelayanan yang terstruktur dan tertib mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan, semua berjalan sesuai peran masing-masing petugas.

Namun, masih ada kendala dalam hal komunikasi internal. Beberapa pasien mengaku bingung saat harus mendapatkan rujukan karena informasi yang disampaikan tidak jelas. Ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah tersedia, belum semua petugas memahami atau mengimplementasikannya secara konsisten. Kurangnya koordinasi antarunit juga masih menjadi penghambat dalam kelancaran alur layanan.

Upaya yang telah dilakukan mencakup rapat koordinasi rutin antarunit, pendampingan dalam pelaksanaan SOP, serta peninjauan ulang alur pelayanan agar lebih efisien dan mudah dipahami. Langkah ini diambil untuk memperkuat pemahaman peran masing-masing petugas dan memperbaiki komunikasi agar pelayanan semakin optimal. Secara umum, indikator ini belum sepenuhnya terpenuhi secara fungsional. Walaupun struktur regulasi sudah ada dan cukup lengkap, implementasinya di lapangan masih menghadapi tantangan, khususnya dalam aspek komunikasi dan koordinasi lintas unit.

Sesuai pandangan Weber, struktur birokrasi yang jelas memang penting, tapi dalam praktik pelayanan publik, seperti di Puskesmas, efektivitas juga ditentukan oleh keterampilan komunikasi, fleksibilitas pelaksana, dan keterbukaan informasi. Artinya, aturan yang kaku tanpa koordinasi yang luwes tidak akan menghasilkan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat.

F. Sinergitas Tenaga Kesehatan dan Layanan

Kerja sama antara tenaga medis dan seluruh layanan di Puskesmas Legokjawa sudah berjalan dengan baik dan menunjukkan hasil positif dalam kelancaran pelayanan. Komunikasi yang terbuka, pembagian peran yang jelas, serta forum koordinasi rutin menjadi dasar utama dalam membangun kerja sama lintas profesi. Dokter, perawat, bidan, hingga petugas administrasi bekerja dalam sistem yang saling mendukung dan tidak berjalan sendiri-sendiri.

Dari kedua pihak tenaga kesehatan maupun Masyarakat terlihat bahwa pelayanannya berjalan secara terkoordinasi dan saling terintegrasi dengan baik. Pasien merasakan alur layanan yang tertata, cepat, dan tidak membingungkan. Interaksi antara petugas pun tampak harmonis misalnya, dalam proses pemeriksaan dan rujukan laboratorium, semua berjalan lancar tanpa hambatan administratif.

Demikian, masih dibutuhkan perbaikan dalam dokumentasi koordinasi antar unit secara tertulis supaya sinergi ini dapat lebih terukur dan menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan. Meskipun secara praktik sinergitas sudah terbentuk, penguatan dalam aspek formalitas seperti pencatatan hasil koordinasi dan pengembangan prosedur lintas unit perlu terus dilakukan.

Secara keseluruhan, indikator ini telah terpenuhi dengan baik. Kolaborasi yang kuat antarunit layanan menjadi fondasi dalam mendukung implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Seperti yang ditegaskan oleh Marwiati & Khoriyah, kerja sama lintas profesi bukan hanya meningkatkan efisiensi, tapi juga menciptakan budaya kerja yang sehat dan meningkatkan kepercayaan

publik.

Dengan adanya sinergi yang solid, pelayanan di Puskesmas tidak hanya menjadi lebih cepat dan efektif, tapi juga terasa lebih manusiawi dan menyatu inilah esensi dari pelayanan publik yang berkualitas.

G. Pelayanan Tepat Waktu, Pembagian Tugas Jelas, dan Pemanfaatan Sistem Informasi Kesehatan

Pelayanan di Puskesmas Legokjawa telah menunjukkan upaya untuk berjalan tepat waktu dan sesuai kebutuhan pasien melalui pembagian tugas yang jelas dan sistem kerja yang terstruktur. Setiap tenaga kesehatan melaksanakan peran sesuai bidangnya, didukung oleh penggunaan sistem informasi seperti logbook internal, call center, serta media sosial sebagai sarana komunikasi dan penyampaian informasi layanan kepada masyarakat.

Kepala puskesmas dan petugas menyampaikan bahwa struktur kerja telah dirancang untuk menghindari tumpang tindih tugas, dan informasi pelayanan rutin dibagikan kepada masyarakat melalui saluran digital. Dari sisi masyarakat, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan berlangsung cukup cepat dan tertata. Namun demikian, masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu yang panjang, terutama di jam sibuk, serta kurangnya kejelasan informasi untuk pasien BPJS, khususnya terkait prosedur rujukan.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa meskipun sistem kerja internal berjalan, belum seluruhnya didukung oleh pendekatan komunikasi yang humanis. Beberapa petugas terlihat belum responsif dalam menjelaskan alur layanan secara jelas kepada pasien. Kondisi ini diperparah dengan keterbatasan integrasi sistem digital, seperti website puskesmas yang belum menyediakan fitur pendaftaran online, padahal hal ini sangat dibutuhkan untuk mengurangi antrean dan mempercepat proses layanan.

Hambatan utama meliputi kurangnya keterampilan komunikasi sebagian petugas, ketidaktertiban antrean pada jam padat, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Upaya perbaikan masih dalam tahap perencanaan, seperti pelatihan etika komunikasi dan penguatan pelayanan prima, serta pengembangan website untuk keperluan pendaftaran daring dan penyebaran informasi layanan secara lebih luas dan transparan.

Secara keseluruhan, indikator ini belum sepenuhnya terpenuhi. Meskipun pembagian tugas sudah berjalan dan sistem informasi mulai digunakan, belum semua aspek pelayanan berjalan efisien dan setara. Masih dibutuhkan peningkatan profesionalisme pelayanan dalam bentuk responsivitas, keadilan layanan, serta pemanfaatan teknologi secara lebih maksimal.

Sejalan dengan pandangan Rahadi & Susilowati (2019), profesionalisme dalam pelayanan publik menuntut keterampilan, integritas, dan keadilan, dengan teknologi informasi sebagai pendukung utama. Dalam konteks Puskesmas, pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari sistem yang sudah dibuat, tetapi dari bagaimana petugas menjalankannya dengan empati, tanggap, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

H. Perluasan Akses Layanan melalui Tenaga Kesehatan Lapangan, Posyandu, Kunjungan Rumah, dan Telemedisin

Puskesmas Legokjawa telah melakukan berbagai langkah strategis untuk memperluas jangkauan layanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Pendekatan ini dilakukan melalui pemberdayaan tenaga kesehatan lapangan seperti bidan desa, promotor kesehatan, serta kader posyandu, yang secara aktif menjalankan kegiatan posyandu dan kunjungan rumah.

Selain itu, Puskesmas sudah mulai menguji coba layanan telemedisin sederhana dengan menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai langkah awal. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk berkonsultasi ringan, menanyakan jadwal layanan, atau mendapatkan edukasi kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Hal

ini menjadi solusi praktis dan adaptif, khususnya bagi pasien lanjut usia, ibu hamil, atau mereka yang mengalami kesulitan akses transportasi.

Dari wawancara dengan tenaga kesehatan dan masyarakat, diketahui bahwa kegiatan posyandu dilaksanakan secara rutin, kunjungan rumah dilakukan secara terjadwal kepada kelompok rentan, dan pemanfaatan WhatsApp sebagai kanal layanan berjalan efektif. Masyarakat langsung merasakan manfaat dari kehadiran petugas kesehatan di lapangan, melalui layanan pengobatan maupun sesi konsultasi.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa sinergi antara pendekatan langsung dan penggunaan teknologi komunikasi sederhana mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Meski belum memiliki sistem telemedisin digital yang kompleks, inisiatif ini telah memenuhi prinsip aksesibilitas, responsivitas, dan keadilan layanan.

Secara keseluruhan, indikator ini telah terpenuhi dengan baik. Perluasan akses layanan melalui tenaga kesehatan lapangan dan media komunikasi digital sederhana menunjukkan bahwa Puskesmas Legokjawa telah menerapkan prinsip pelayanan publik yang inklusif. Hal ini sejalan dengan konsep Good Governance, terutama pada dimensi equity and inclusiveness, yang menekankan pentingnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Mengacu pada pendapat Dwiyanto (2020), layanan publik yang berkualitas tidak selalu memerlukan infrastruktur digital canggih, tetapi justru kemampuan adaptif lembaga dalam memanfaatkan teknologi yang relevan dengan kondisi lokal. Pendekatan ini menunjukkan bahwa inovasi dalam layanan tidak perlu rumit dengan langkah yang sederhana, kita bisa memberikan dampak besar bagi masyarakat.

I. Monitoring dan Evaluasi Layanan Kesehatan Dasar Sesuai Standar

Puskesmas Legokjawa telah melaksanakan monitoring dan evaluasi secara rutin untuk memastikan setiap warga menerima layanan kesehatan dasar yang sesuai dengan standar. Evaluasi ini mencakup indikator SPM seperti imunisasi, pelayanan ibu hamil, balita, serta penanganan penyakit kronis. Proses ini dilakukan melalui laporan bulanan dan forum evaluasi internal lintas program.

Dari sisi teknis, proses pemantauan telah berjalan baik dan berbasis data. Petugas di lapangan mencatat setiap pelayanan harian yang kemudian dijadikan bahan evaluasi untuk mengidentifikasi hambatan serta merumuskan strategi perbaikan. Hasilnya, sebagian besar layanan dasar telah berjalan sesuai target.

Meskipun sudah banyak perkembangan, masih terdapat kekurangan di faktor non-teknis, seperti sikap petugas yang kurang menunjukkan keramahan dan komunikasi yang belum cukup responsif terhadap keluhan pasien.

Ini menunjukkan bahwa meskipun pencapaian indikator secara administratif sudah cukup baik, pendekatan yang lebih humanis dalam pelayanan tetap perlu ditingkatkan.

Indikator ini telah berjalan secara fungsional, perlu dikembangkan lagi dengan menambahkan penilaian terhadap sikap, etika, dan empati. Hal ini penting agar kualitas pelayanan tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga mencerminkan aspek-aspek kepribadian yang mendukung pengalaman pelanggan yang lebih menyeluruh.

KESIMPULAN

Puskesmas Legokjawa di Kecamatan Cimerak, Kabupaten Pangandaran, merupakan salah satu garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak sistem kesehatan nasional di tingkat lokal, puskesmas ini berperan penting dalam menjamin layanan yang adil, merata, dan berkualitas, sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Penelitian ini mengangkat realitas di lapangan, menggambarkan bagaimana implementasi SPM berjalan di tengah berbagai keterbatasan dan tantangan. Secara struktural, Puskesmas Legokjawa telah memiliki sistem pembagian tugas yang jelas, otoritas yang terdefinisi di setiap unit layanan, serta SDM yang sebagian besar kompeten

dan berkomitmen. Namun, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi, seperti kekurangan tenaga perawat, kondisi fasilitas fisik yang belum optimal, dan sistem informasi yang belum sepenuhnya terintegrasi secara digital. Di sisi lain, upaya untuk membawa layanan lebih dekat ke masyarakat terus dilakukan. Ini termasuk kunjungan ke rumah warga, pengoperasian posyandu, dan pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai sarana konsultasi yang mudah dan cepat. Kerja sama di antara petugas semakin terbentuk dengan baik, sehingga proses pelayanan menjadi lebih teratur dan lancar. Tugas yang paling sulit biasanya justru ada di bagian komunikasi, aturan etika dalam pelayanan, dan seberapa cepat mereka merespons. Ketiga hal ini biasanya menjadi ukuran utama dalam menilai kepuasan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan di Puskesmas Legokjawa nggak cuma soal struktur dan prosedur saja. Yang penting juga adalah menunjukkan kehangatan dan empati saat berinteraksi dengan pasien. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya sekadar memenuhi standar, tetapi juga mampu memberikan rasa nyaman, keadilan, dan harapan bagi masyarakat yang dilayani.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan harus mencakup penguatan profesionalisme, pemanfaatan teknologi, serta empati dalam menghadapi setiap warga yang datang dengan harapan akan kesembuhan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar Puskesmas Legokjawa terus memperkuat pelayanan yang tidak hanya fokus pada kelengkapan prosedur dan standar teknis, tetapi juga pada pendekatan yang lebih ramah, responsif, dan berpusat pada kebutuhan manusia. Hal-hal kecil seperti menjawab pertanyaan pasien dengan sabar, menjaga kebersihan fasilitas dasar, dan menyederhanakan alur pelayanan melalui teknologi sederhana dapat memberi dampak besar bagi kenyamanan dan kepercayaan masyarakat.

Selain itu, meningkatkan kerja sama antara petugas dan memperbaiki cara mereka berkomunikasi dengan orang lain juga penting. Jadi, bukan cuma sistem yang berjalan lancar, tapi suasana pelayanan pun jadi lebih ramah dan nyaman. Karena pada akhirnya, yang dicari masyarakat bukan hanya kesembuhan, tapi juga rasa dihargai sebagai manusia saat mereka datang membawa harapan.

DAFTAR PUSTAKA

DEPKES RI 2009 Tentang Puskesmas.

Bappenas & Australian Government. 2021. Laporan Kajian Levelling SPM. Kompak. 1 (2). (<https://sikompak.bappenas.go.id/LaporanKajianLevelingStandarPelayanMinimal/download.pdf>). (Diakses 14 November 2024).

Dwiyanto. 2020. Manajemen Pelayanan Publik :Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Hasibuan. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Rahadi & Susilowati. 2019. Perilaku Organisasi : Konsep dan Implementasi. Bogor : PT. Filda Fikrindo.

Siriyei. I., & Wulandari, R.D. 2018. Faktor Determinan Rendahnya Pencapaian Cakupan SPM Bidang Kesehatan di Puskesmas Mojo Kota Surabaya. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Vol 1, No 3.