

PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CIAMIS KECAMATAN CIAMIS KABUPATEN CIAMIS

Boboy Abdul Rohman¹, Aan Anwar Sihabudin², Endah Vestikowati³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail :Boboy914@gmail.com

ABSTRAK

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan tentang Program Bina Keluarga Lanjut Usia oleh Tenaga Penyuluh Keluarga Berencana di Desa Cikukulu Kecamatan Karangnunggal Kabupaten Tasikmalaya masih belum optimal. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Untuk mengetahui Implementasi Kebijakan tentang Program Bina Keluarga Lanjut Usia oleh Tenaga Penyuluh Keluarga Berencana 2) Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Implementasi Kebijakan tentang Program Bina Keluarga Lanjut Usia oleh Tenaga Penyuluh Keluarga Berencana, 3) Untuk mengetahui upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi Kebijakan tentang Program Bina Keluarga Lanjut Usia oleh Tenaga Penyuluh Keluarga Berencana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Informan sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara) dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian bahwa : 1) Implementasi Kebijakan tentang Program Bina Keluarga Lanjut Usia belum dilaksanakan sesuai dengan beberapa tahap yang harus dilaksanakan dalam implementasi kebijakan yang antara lain kurangnya ketersediaan sumber daya baik anggaran, sumber daya pelaksana maupun sarana dan prasarana yang mendukung implementasi program. 2) Adanya hambatan-hambatan antara lain kurangnya ketersediaan sumber daya baik anggaran, sumber daya pelaksana maupun sarana dan prasarana yang mendukung implementasi program selain itu sosialisasi program kepada masyarakat masih kurang dilakukan. Begitupula dengan hasil observasi diketahui dukungan anggaran yang masih kurang, selain itu sarana dan prasarana yang ada kurang memadai untuk dapat mengimplementasikan program sesuai dengan harapan. 3) Adanya upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan antara lain menyediakan sumber daya baik anggaran, sumber daya pelaksana maupun sarana dan prasarana yang mendukung implementasi program selain itu melakukan sosialisasi program kepada keluarga lansia secara rutin. Begitupula dengan hasil observasi diketahui adanya upaya yang antara lain dengan melibatkan kader dalam kegiatan musyawarah desa, melengkapi sarana dan prasarana secara bertahap sehingga program dapat diimplementasikan sesuai dengan harapan.

Kata Kunci : *Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas, Sumber Daya Pelaksana, Program.*

PENDAHULUAN

Pelayanan dalam bidang kesehatan adalah salah satu bentuk kongret pelayanan publik. Kesehatan merupakan sebuah investasi bagi negara, dalam artian hanya manusia yang sehat yang baik jasmani dan rohani saja yang dapat melakukan pembangunan. Untuk dapat mewujudkan tujuan nasional diperlukan tenaga sumber daya manusia yang tangguh, mandiri, dan berkualitas. Hal ini sangat diperlukan untuk menghadapi era globalisasi, karena penduduk yang sehat bukan saja akan menunjang keberhasilan program pembangunan, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan meningkatkan pendapatan.

Pemerintah dalam pelayanan kesehatan akan menyentuh ke berbagai masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah, maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, yang bertujuan utamanya dibentuknya pemerintah menjaga suatu system ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintah modern pada hakekatnya bertujuan melayani kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan

kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama.

Upaya kesehatan ialah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Hal ini berarti bahwa peningkatan kesehatan ini, baik kesehatan individu, kelompok, atau masyarakat. Hal ini berarti bahwa peningkatan kesehatan ini, baik kesehatan individu, kelompok, atau masyarakat, harus diupayakan. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan kesehatan yang disebut sarana kesehatan, sarana kesehatan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Masalah kesehatan di negara-negara berkembang seperti di Indonesia secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk dalam keluarga. Masyarakat sebagai suatu gabungan dari sistem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti keselamatan, istirahat, pakaian dan makanan. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern

yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama Rasyid (2000) dalam Dyah, (2014: 89), Dengan kata lain, pelayanan pemerintah Daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah Daerah. Hal ini berkaitan dengan 3 (tiga) fungsi pemerintah yakni:

1. *Serving Function* (fungsi pelayanan)
2. *Regulating Function* (fungsi regulasi)
3. *Empoweing Function* (fungsi pemberdayaan)

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan di kalangan masyarakat, oleh karena itu pelaksanaan kesehatan di Indonesia sangat penting untuk dilaksanakan dengan tujuan agar meningkatkan kesejahteraan umum bagi seluruh rakyat Indonesia dalam pelaksanaan jaminan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat. Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berlandasan Gotong Royong kolerasi kualitas hidup manusia semakin sejahtera.

Pelayanan kesehatan khususnya untuk merekap seluruh masyarakat tidak mampu untuk mendapatkan pelayan kesehatan, membangun keluarga produktif diharapkan tidak ada lagi masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dibentuk suatu program pelayanan kesehatan oleh pemerintah

dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang menjangkau semua lapisan masyarakatnya. Dengan dikeluarkannya intruksi Presiden No. 07 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Simpanan Keluarga Sejahtera, Program Indonesia Pintar, dan Program Indonesia Sehat untuk membangun Keluarga Produktif.

Menurut observasi di lapangan diketahui jumlah penduduk miskin di kecamatan ciamis sebanyak 22.186. Kemudian berdasarkan data yang diperoleh di puskesmas Ciamis, penerima bantuan jaminan kesehatan masyarakat melalui kartu indonesia sehat diketahui adalah sebanyak 4.602. Selanjutnya berdasarkan data tersebut terdapat masih banyak masyarakat miskin yang belum tersentuh.

Dari latar belakang di atas dan berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum optimal, ini dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap berbagai keinginan masyarakat belum sepenuhnya dapat dilaksanakan dalam pelayanan kesehatan. Hal ini terlihat dari masyarakat masih harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan padahal masyarakat sangat membutuhkannya.
2. Kurangnya perhatian petugas kepada masyarakat dalam proses pelayanan kesehatan. Contohnya masih ada warga masyarakat khususnya yang sudah tua/jompo kesulitan untuk memperoleh pelayanan kesehatan karena

petugas kurang tanggap terhadap masyarakat yang datang ke puskesmas.

3. Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang terpercaya kepada masyarakat masih kurang. Contohnya masih ada masyarakat yang tidak memperoleh surat panggilan karena petugas kurang memperhatikan masyarakat yang datang ke puskesmas.

Berdasarkan permasalahan di atas penelitian tertarik untuk meneliti dengan mengambil judul “Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis”. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka perumusan masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimanakah hambatan-hambatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kabupaten Ciamis?

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian ini berawal dari adanya permasalahan terkait pelayanan kesehatan dimana suatu gagasan yang dinyatakan dalam suatu simbol dan kata, dan digunakan sebagai konseptual alur penelitian di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Dengan melihat permasalahan yang muncul dalam penelitian ini, permasalahan ini

merupakan kajian dari ilmu pemerintahan.

Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pelayanan publik, Menurut Mulyadi (2016: 191) mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimanan keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Selanjutnya Mulyadi (2016;190) menyatakan :

Istilah pelayanan publik diartikan sebagai; “segala kegiatan pelayanan yang dihasilkan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Pasolong (2014 : 128)

mengatakan :

Adapun pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau dalam suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari beberapa perspektif diatas pengertian yang lebih tepat untuk layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini ditentukan oleh profesi layanan kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien atau konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. (Pohan, 2006: 17).

Dengan demikian dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, petugas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga keinginan dan harapan masyarakat dapat terwujud.

Selanjutnya Ibrahim (2008:28) mengemukakan pendapat bahwa upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan berkualitas, antara lain harus mengandung unsur-unsur Kesederhanaan, tanggung jawab, Realibilitas, kecakapan/kehandalan, keramahan, keterbukaan, kredibilitas, Kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan pelayanan, Efisien; serta Ekonomis.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat maka harus diperhatikan keinginan atau harapan masyarakat sehingga apa yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud. Begitupula dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis maka petugas sebagai pelaksana diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam proses pemberian pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti membuat anggapan dasar sebagai pijakan dalam melaksanakan penelitian. Adapun anggapan dasar diuraikan sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.
2. Pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan dengan baik jika dalam implementasinya memperhatikan unsur-unsur pelayanan berkualitas.

METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Menurut Nawawi (2013:63), mengemukakan bahwa :

Metode deskriptif analisis dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana adanya.

Lamanya penelitian selama 7 bulan. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang. Teknik analisa data dengan dengan cara deskriptif, yaitu mengumpulkan data, mengolah data, menganalisa data serta menginterpretasikannya pada data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum optimal karena masih adanya beberapa permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang diberikan seperti halnya mengenai prosedur dalam memperoleh pelayanan kesehatan belum dipahami oleh masyarakat secara jelas karena kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat, petugas kurang memberikan perhatian terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat kesulitan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

a. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kurang memperhatikan kesederhanaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menyebabkan pelayanan kurang sesuai dengan yang diharapkan karena masyarakat kurang mudah dalam memperoleh pelayanan serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap tata cara dalam memperoleh pelayanan.

Menurut Tjiptono (2013:78) menyatakan bahwa :

Untuk menilai pelayanan pelayanan publik yang berkualitas dapat di gunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah

di pahami dan di laksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori tersebut di atas dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan puskesmas Ciamis kurang memperhatikan kesederhaaan dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat masih kesulitan dalam memperoleh pelayanan kesehatan serta kurangnya informasi yang diberikan terkait dengan tata cara dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan.

b. Tanggung jawab

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kurang memperhatikan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat karena petugas kurang cepat tanggap dalam menyampaikan berbagai permasalahannya kepada masyarakat serta kurangnya petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan urutan waktunya sehingga menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Wijayanto (2007:17) menyatakan bahwa :

Akuntabilitas pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi : tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan

atau peraturan-perundang undangan) dan kedisiplinan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori tersebut di atas dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan Puskesmas Ciamis kurang memperhatikan tanggungjawab hal ini dibuktikan dengan kurangnya memberitahukan dengan cepat mengenai permasalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta kurangnya kejelasan waktu dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu pelayanan kesehatan.

c. Realibilitas

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kurang memperhatikan reliabilitas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan kurang konsisten sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu pelayanan yang diberikan serta kurangnya kejelasan dalam menetapkan perhitungan biaya pelayanan.

Menurut Parasurahman (2012:27) menyatakan bahwa :

Reliabilitas (*Reliability*) adalah kemampuan penyedia layanan jasa untuk memberikan layanan tanpa membuat kesalahan apapun dan memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang disepakati sejak pertama kali dengan akurat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kurang reliabel karena petugas masih membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan seperti terkait dengan waktu yang disepakati dalam memberikan kadang tidak sesuai dengan yang ditentukan sehingga menyebabkan

masyarakat harus menunggu lama pelayanan yang diberikan.

d. Kecakapan/kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kurang didukung dengan kecakapan atau kehandalan karena masih adanya petugas pelayanan yang kurang memiliki keterampilan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan serta kurangnya petugas pelayanan memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Menurut Hussain (2014:87) menyatakan bahwa :
"Kecakapan/kehandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dan dapat diandalkan, akurat dan secara penuh bertanggung jawab tanpa kelalaian dan kegagalan".

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kurang didukung dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan karena dalam kenyataannya petugas masih kurang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat serta masih kurangnya wawasan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

e. Keramahan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kurang memperhatikan keramahan hal ini dibuktikan dengan kurangnya perhatian yang diberikan petugas kepada masyarakat serta kurangnya kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Pohan (2013:117) menyatakan bahwa :

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kurang didukung dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan karena dalam kenyataannya petugas masih kurang memberikan perhatian kepada masyarakat serta kurang membantu kebutuhan masyarakat karena petugas terkesan kurang sabar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

f. Keterbukaan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas kurang terbuka dalam memberikan pelayanan karena masyarakat sulit memperoleh informasi terkait pelayanan yang diharapkan serta masyarakat sulit untuk memperoleh informasi terkait dengan prosedur, syarat dan biaya dalam memperoleh pelayanan.

Menurut Dwiyanto, (2008: 236) menyatakan bahwa :

Kedua Transparansi menunjuk suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholder yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara

terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kurang didukung dengan transparansi informasi kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang memahami ketentuan-ketentuan dalam memperoleh pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperoleh dalam memberikan pelayanan.

g. Kredibilitas

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas kurang memenuhi janjina sehingga kadang masyarakat harus menunggu proses pelayanan karena lambat ditangani oleh petugas sehingga masyarakat kurang memercayai pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Menurut Parasurahman, (2012: 36) menyatakan bahwa : "Kredibilitas (Credibility), adalah tingkat kepercayaan atau jaminan mutu, kesungguhan, kejujuran yang ditunjukkan oleh petugas atau lembaga pelayanan kepada masyarakat".

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kurang didukung dengan petugas yang kredibel sehingga kurang memberikan kepercayaan kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkannya.

h. Kejelasan dan kepastian pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kurang jelas sehingga masyarakat kurang memahami

prosedur dalam memperoleh pelayanan yang diberikan selain itu kurangnya kepastian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang memperoleh pelayanan secara cepat.

Menurut Parasurahman, (2012: 36) menyatakan bahwa : "Kredibilitas (*Credibility*), adalah tingkat kepercayaan atau jaminan mutu, kesungguhan, kejujuran yang ditunjukkan oleh petugas atau lembaga pelayanan kepada masyarakat".

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kurang didukung dengan petugas yang kredibel sehingga kurang memberikan kepercayaan kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkannya.

i. Keamanan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kurang memberikan keamanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa was-was ketika mendapatkan pelayanan hal ini dikarenakan kurangnya kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan.

Menurut Dwiyanto, (2012: 76) menyatakan bahwa :

Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara layanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang disertai dengan keamanan hal ini disebabkan petugas kurang

memberikan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan terbebas dari resiko baik waktu maupun tidaktepatan janji yang diberikan.

j. Efisien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal karena kurangnya pemberian pelayanan secara jelas sesuai dengan yang diharapkan serta pelayanan yang diberikan kurang mempertimbangkan waktu".

Menurut Parasurahman, (2012: 36) menyatakan bahwa : "Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif".

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kurang disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan penerima pelayanan artinya seringkali adanya ketidaktepatan waktu dalam memberikan pelayanan oleh petugas sehingga masyarakat kurang sesuai dengan yang telah ditetapkan".

k. Ekonomis

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kurang disesuaikan dengan jenis dan ketogori pelayanan serta dalam memberikan pelayanan kurang terjangkau oleh semua golongan masyarakat sehingga menyulitkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas.

Menurut Parasurahman, (2012: 36) menyatakan bahwa :

Pelayanan yang diberikan harus ekonomi artinya terjangkau sehingga tidak memberatkan

masyarakat yang menerima pelayanan selain itu biaya pelayanan tidak menyulitkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diharapkannya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kurang ekonomi mengingat dalam pelaksanaannya petugas kurang memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkannya hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kurang memperhatikan biaya pelayanan sehingga masyarakat kurang memahami besarnya biaya untuk memperoleh pelayanan.

2. Hambatan-hambatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kabupaten Ciamis

Terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh puskesmas dalam memberikan pelayanan secara berkualitas kepada masyarakat. hal ini terbukti dengan adanya beberapa indikator yang belum dilaksanakan dengan baik, seperti halnya :

1. Tata cara pelayanan belum sepenuhnya dapat diketahui oleh masyarakat walaupun kami telah menempelnya di papan pengumuman yang dapat dengan mudah diketahui oleh masyarakat, hal ini dikarenakan masyarakat kurang memperhatikan keadaan di Puskesmas.
2. Tata cara pelayanan masih dianggap menyulitkan masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang tidak dapat memenuhi berbagai ketentuan dalam memperoleh pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan terhambat.
3. Petugas kesulitan untuk memberitahukan kepada masyarakat jika ada permasalahan

sehubungan dengan terhambatnya proses pelayanan kepada masyarakat yang disebabkan kurangnya sumber daya yang memadai.

4. Pelayanan belum sepenuhnya dapat diberikan sesuai dengan urutan waktu pelayanan hal ini karena masih adanya masyarakat yang kurang sadar sehingga tidak menghargai orang lain yang sudah lama mengantri.
5. Petugas kesulitan dalam memberikan pelayanan secara konsisten mengingat adanya berbagai permasalahan yang terjadi sehingga kadang pelayanan kurang sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.
6. Petugas belum bisa menerapkan biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan karena keterbatasan berbagai sarana dan prasarana yang dimiliki sehingga kadang menerapkan biaya yang melebihi ketentuan.
7. Tidak semua petugas pelayanan memiliki keterampilan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan hal ini dikarenakan jumlah pegawai yang sedikit sehingga membutuhkan tambahan petugas sehingga puskesmas melakukan perekrutan petugas yang baru dan inilah yang menyebabkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal.
8. Tidak semua petugas pelayanan memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan karena belum optimalnya pelaksanaan pemberdayaan kepada petugas secara rutin .
9. Masih adanya petugas pelayanan kurang perhatian dalam

- memberikan pelayanan terhadap masyarakat mengingat petugas kesulitan menghadapi karakteristik pasien yang bermacam-macam.
10. Masih ada petugas pelayanan yang kurang memiliki kesabaran dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat tidak dapat dilayani sesuai dengan keinginannya.
 11. Belum semua petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama mengenai tata cara maupun prosedur pelayanan seperti halnya persyaratan bagi pasien yang menggunakan kartu jamkesmas maupun jamkesda.
 12. Petugas masih kurang terbuka dalam menjelaskan prosedur dan syarat-syarat serta biaya pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan
 13. Masih adanya petugas pelayanan yang kurang mendapat kepercayaan masyarakat dalam memberikan pelayanan
 14. Belum adanya saling percaya antara masyarakat dan petugas pelayanan hal ini terjadi karena kurangnya terjalin komunikasi yang dilakukan kedua belah pihak.
 15. petugas kurang melakukan komunikasi dengan masyarakat terutama mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang kurang paham terhadap tata cara memperoleh pelayanan kesehatan.
 16. Masih adanya ketidakpastian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang disebabkan oleh sumber daya manusia yang kurang memadai.
 17. Masih ada petugas yang kurang mampu memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.
 18. masih ada petugas yang belum menciptakan rasa aman dan nyaman sehingga masih ada masyarakat yang merasa was-was terhadap pelayanan yang diterimanya
 19. Petugas belum optimal dalam memberikan pelayanan karena keterbatasan sarana dan prasarana sehingga merujuknya pada rumah sakit umum
 20. Belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan secara cepat karena terkendala oleh berbagai faktor baik sumber daya , anggaran maupun sarana dan prasarana.
 21. Petugas belum mampu menyesuaikan biaya pelayanan dengan jenis atau kategori pelayanan karena dalam pelaksanaannya puskesmas menghadapi berbagai kekurangan anggaran sehingga kadang membebankan kepada masyarakat.
 22. Tidak semua biaya pelayanan dapat terjangkau oleh semua golongan masyarakat karena terkendala oleh ketersediaan obat-obatan sehingga tetap menyesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.
- Berdasarkan hasil penelitian adanya hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga belum dilaksanakan dengan baik hal ini dikarenakan kurangnya selama ini masyarakat kurang memperoleh haknya dari pelayanan kesehatan yang diberikan hal ini dibuktikan dengan masih kurangnya masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan prosedur dalam memperoleh pelayanan

sehingga menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memperoleh pelayanan yang diinginkannya.

Selanjutnya menurut pendapat Napitupulu, (2013:164) yang menyatakan bahwa:

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban unit kerja dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat tersebut diketahui adanya hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga masih terdapat ketidaksesuaian prinsip keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kesehatan hal ini disebabkan karena selama ini masih ada petugas yang kurang memberikan aspek keadilan dalam memberikan pelayanan sehingga masih ada masyarakat yang tidak langsung diproses dan harus menunggu lama namun ketika ada pemohon lain petugas langsung melayaninya karena ternyata pemohon tersebut merupakan titipan seorang pejabat atau pegawai lain.

3. Upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kabupaten Ciamis

Mengingat terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, namun petugas melakukan

berbagai upaya supaya hambatan-hambatan tersebut dapat di atasi. Adapun upaya tersebut antara lain melalui :

1. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui kerjasama dengan pemerintah desa maupun kader yang ada di tiap desa sehingga dapat memudahkan sosialisasi tata cara pelayanan kepada masyarakat di desa.
2. Mempermudah tata cara pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memenuhi berbagai ketentuan dalam memperoleh pelayanan seperti misalnya melakukan pemisahan pasien umum dengan pasien yang menggunakan kartu kesehatan sehingga dengan demikian dapat mempermudah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat..
3. Melakukan penambahan sumber daya manusia sehingga setiap permasalahan kurangnya sumber daya manusia dapat teratasi dan pelayanan kepada masyarakat tidak terhambat.
4. Membuat daftar antri kepada pasien sehingga pasien dipanggil berdasarkan kartu antri. upaya ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang sering dialami dan mengganggu proses pelayanan.
5. Meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan seperti misalnya secara rutin melakukan pelatihan dan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan yang telah dilakukan sehingga dapat diketahui pemecahan masalah dari setiap kasus.
6. Puskesmas secara terus menerus melakukan koordinasi dengan \dinas kesehatan yang terkait guna melakukan perbaikan terhadap

- berbagai sarana prasarana yang dinilai menghambat proses pelayanan kepada masyarakat
7. Meningkatkan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui kegiatan pelatihan sehingga sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan terutama bagi petugas yang belum lama bekerja di puskesmas.
 8. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan yang luas sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dengan cara mengikutsertakan petugas kesehatan dalam berbagai pelatihan maupun seminar yang diselenggarakan instansi lain.
 9. secara rutin memberikan pengarahan kepada petugas pelayanan sehingga petugas dapat memberikan perhatian kepada setiap pasien karena bagaimanapun pasien membutuhkan perhatian dari petugas yang dapat menciptakan ketenangan dan kenyamanan.
 10. Meningkatkan kesabaran dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat dilayani sesuai dengan keinginannya.
 11. Melakukan berbagai pendekatan dengan masyarakat dalam rangka memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama mengenai tata cara maupun prosedur pelayanan seperti halnya persyaratan bagi pasien yang menggunakan kartu jamkesmas maupun jamkesda.
 12. menyampaikan informasi secara terbuka kepada masyarakat sehingga prosedur dan syarat-syarat serta biaya pelayanan dapat diketahui oleh epada masyarakat sehingga proses pelayanan dapat dipercepat.
 13. Meningkatkan kepercayaan bagi petugas pelayanan kesehatan dengan cara meningkatkan keterampilannya dalam menangani berbagai keluhan masyarakat sehingga dengan keterampilan yang dimilikinya masyarakat percaya bahwa petugas mampu memberikan pelayanan yang baik.
 14. Meningkatkan sikap saling percaya antara masyarakat dan petugas pelayanan dengan cara meningkatkan komunikasi selama proses pelayanan kepada masyarakat karena melalui kegiatan tersebut dapat terjalin sikap kerjasama yang lebih baik.
 15. Meningkatkan komunikasi dengan masyarakat terutama dalam menjelaskan mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat paham terhadap tata cara memperoleh pelayanan kesehatan dan tidak ada lagi persyaratan yang tidak lengkap.
 16. Memberikan kepastian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara mendisiplinkan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga setiap hari petugas dapat memberikan pelayanan secara pasti.
 17. Meningkatkan rasa aman kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan seperti dengan menambah dan memperbaiki lahan parkir serta menambah dan memperbaiki ruang tunggu sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman berada di Puskesmas.

18. Meningkatkan kemampuan petugas dalam menciptakan rasa aman dan nyaman sehingga tidak ada masyarakat yang merasa was-was terhadap pelayanan yang diterimanya misalnya petugas lebih intensif berada di dalam ruangan pelayanan sehingga dapat mengetahui setiap kebutuhan pasien.
 19. Mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan menambah berbagai sarana dan prasarana yang sering dibutuhkan oleh masyarakat walaupun pengadaannya bertahap dengan menyesuaikan dengan anggaran yang ada.
 20. Memberikan pelayanan secara cepat dengan cara menambah sumber daya petugas yang melayani masyarakat, menambah anggaran maupun menambah sarana dan prasarana sehingga dapat melayani masyarakat secara optimal.
 21. Puskesmas terus berupaya menyesuaikan biaya pelayanan dengan jenis atau kategori pelayanan sehingga terdapat kesesuaian dengan jenis pelayanan yang diberikan.
 22. Menetapkan biaya pelayanan yang dapat terjangkau oleh semua golongan masyarakat dengan cara melakukan kerjasama dengan pihak Dinas Kesehatan terutama dalam pengadaan obat-obatan sehingga harga obat dapat diminimalkan karena selama ini ketersediaan obat yang kurang sehingga pasien harus mencari sendiri obat yang dibutuhkannya dan hal inilah yang menyebabkan biaya pelayanan kurang terjangkau oleh masyarakat
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya upaya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara berkualitas dengan meningkatkan sikap tegas, tepat dan penuh perhatian kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang antara lain petugas berupaya bersikap tegas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga petugas langsung memproses pelayanan apabila persyaratan yang diberikan masyarakat telah lengkap dengan peraturan yang telah ditetapkan serta petugas telah berupaya memberikan perhatian kepada masyarakat yang akan memohon pelayanan kesehatan yaitu dengan membantu masyarakat yang kesulitan dalam melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.
- Selanjutnya Tjiptono (2014:88) ada beberapa strategi yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :
- Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Organisasi perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Organisasi dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.
- Dengan demikian berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat diketahui bahwa petugas telah berupaya memberikan perhatian kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan supaya

masyarakat dapat mendapatkan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu diupayakan melakukan peningkatan komunikasi dengan masyarakat sehingga dapat diketahui permasalahan dan keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum optimal karena masih adanya beberapa permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang diberikan seperti halnya mengenai prosedur dalam memperoleh pelayanan kesehatan belum dipahami oleh masyarakat secara jelas karena kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat, petugas kurang memberikan perhatian terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat kesulitan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Begitupula dengan hasil observasi yang penulis lakukan bahwa secara umum puskesmas telah memberikan pelayanan kesehatan yang cukup berkualitas walaupun puskesmas harus terus menerus melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikannya mengingat pelayanan kesehatan berkaitan dengan persepsi masyarakat yang cenderung berubah-ubah dan tidak sama keinginan maupun harapannya.

2. Adanya hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga masih terdapat ketidaksesuaian prinsip keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kesehatan hal ini disebabkan karena selama ini masih ada petugas yang kurang memberikan aspek keadilan dalam memberikan pelayanan sehingga masih ada masyarakat yang tidak langsung diproses dan harus menunggu lama namun ketika ada pemohon lain petugas langsung melayaninya karena ternyata pemohon tersebut merupakan titipan seorang pejabat atau pegawai lain.

3. Adanya upaya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara berkualitas dengan meningkatkan sikap tegas, tepat dan penuh perhatian kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang antara lain petugas berupaya bersikap tegas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga petugas langsung memproses pelayanan apabila persyaratan yang diberikan masyarakat telah lengkap dengan peraturan yang telah ditetapkan serta petugas telah berupaya memberikan perhatian kepada masyarakat yang akan memohon pelayanan kesehatan yaitu dengan membantu masyarakat yang kesulitan dalam melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan.

Setelah penulis menyimpulkan mengenai masalah yang diteliti, maka pada kesempatan ini penulis akan

menyampaikan beberapa saran yang mudah-mudahan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi yang memegang peran terutama kepala dan petugas puskesmas di Kecamatan Ciamis, adapun saran-sarannya sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan pemahaman petugas mengenai pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga petugas mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, meningkatkan kemampuan petugas sehingga dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat serta kepala sebaiknya melakukan pembinaan terhadap petugas sehingga dapat meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
- 2) Untuk mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maka sebaiknya puskesmas secara rutin menyelenggarakan kegiatan pelatihan bagi petugas dan melakukan pelayanan, menjalin kerjasama lintas sektoral melalui kerjasama dengan Dinas Kesehatan untuk membantu dalam mendorong terciptanya pelayanan yang lebih baik.
- 3) Sebaiknya dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan keterampilan Petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas seperti melakukan kegiatan pelatihan kepada petugas, secara rutin memberikan pengarahan kepada petugas mengenai hakikat pelayanan kesehatan, serta menjalin kerjasama yang lebih baik lagi dengan masyarakat sehingga hambatan dalam pelaksanaan pelayanan dapat diatasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2014). *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dwiyanto. Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Fandi, Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Moenir. (2000). *manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Mulyadi Dedy . (2016), *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung,. Alfabeta.
- Napitupulu, Paimin, (2013). *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni,. Bandung
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pohan, S Imbalo, (2013), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*

Dasar-Dasar. Pengertian dan Penerapan, Jakarta: EGC

Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2017). *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka. Pelajar

Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI

Intruksi Presiden No. 07 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Program Simpanan Keluarga Sejahtera, Program Indonesia Pintar, dan Program Indonesia Sehat untuk membangun Keluarga Produktif.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas