



Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Ueesi (Studi di Desa Ueesi Kecamatan Ueesi Kabupaten Kolaka Timur)

Health Service Management at Ueesi Public Health Center (A Study in Ueesi Village, Ueesi District, East Kolaka Regency)

Arlan¹, Muhamad Irfan Rama², Nartin³

Universitas Lakidende Unaaha

Email: arlansaputra812@unilaki.ac.id

Article Info

Article history :

Received : 21-08-2026

Revised : 23-08-2026

Accepted : 25-08-2026

Published : 27-08-2026

Abstract

Health services are an essential component of public services that must be provided effectively, efficiently, and equitably to improve community welfare. Public Health Centers (Puskesmas) play a strategic role as primary healthcare facilities, particularly in remote areas with limited access to advanced healthcare services. This study aims to analyze the implementation of health service management at Ueesi Public Health Center in Ueesi Village, Ueesi District, East Kolaka Regency. A qualitative descriptive research approach was employed using observation, interviews, and documentation techniques. Informants consisted of the Head of the Public Health Center, health workers, administrative staff, and community members receiving healthcare services. Data analysis involved data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that health service management at Ueesi Public Health Center has generally been implemented according to management functions, including planning, organizing, implementation, and supervision. However, several challenges remain, including limited human resources, inadequate medical facilities, delayed distribution of medicines, and geographical barriers affecting service accessibility. In terms of effectiveness, health services have generally met community needs, although efficiency and accessibility still require improvement. Strengthening human resources, improving infrastructure, enhancing coordination with local government, and implementing sustainable evaluation are necessary to improve healthcare service quality in remote areas.

Keywords: Accessibility, Effectiveness, Health Service Management

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen pelayanan kesehatan pada Puskesmas Ueesi di Desa Ueesi, Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Puskesmas, tenaga kesehatan, staf administrasi, serta masyarakat pengguna layanan kesehatan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Ueesi telah dilaksanakan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan tenaga kesehatan, keterbatasan sarana dan prasarana medis, keterlambatan distribusi obat, serta kondisi geografis yang memengaruhi akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Dari aspek efektivitas, pelayanan telah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat, namun aspek efisiensi, aksesibilitas, dan peningkatan mutu pelayanan masih memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sumber



daya manusia, peningkatan fasilitas kesehatan, koordinasi lintas sektor, serta evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah terpencil.

Kata kunci: aksesibilitas, efektivitas, manajemen pelayanan kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi hak dasar setiap warga negara dan memiliki peranan strategis dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan terjangkau. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban menyediakan sistem pelayanan kesehatan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama menjadi ujung tombak penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya di wilayah pedesaan dan daerah terpencil. Keberadaan puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelayanan kuratif, tetapi juga sebagai pusat pelaksanaan upaya promotif, preventif, rehabilitatif, serta pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, manajemen memiliki peranan penting untuk menjamin bahwa seluruh sumber daya organisasi dapat dimanfaatkan secara optimal. Manajemen pelayanan kesehatan mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan terhadap seluruh kegiatan pelayanan kesehatan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Penerapan manajemen yang baik akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, serta efektivitas penyelenggaraan program-program kesehatan. Sebaliknya, lemahnya manajemen dapat menyebabkan rendahnya mutu pelayanan, keterbatasan akses, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Puskesmas Ueesi merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur. Wilayah kerja Puskesmas Ueesi memiliki karakteristik geografis yang cukup sulit dijangkau sehingga menimbulkan berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Selain kondisi geografis, keterbatasan tenaga kesehatan, sarana dan prasarana medis, serta distribusi logistik kesehatan menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menuntut puskesmas untuk mampu mengelola sumber daya yang tersedia secara optimal agar pelayanan tetap berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan manajemen pelayanan kesehatan pada Puskesmas Ueesi berdasarkan fungsi-fungsi manajemen dan indikator pelayanan kesehatan yang meliputi efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik di bidang pelayanan kesehatan sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Ueesi dan Pemerintah Kabupaten Kolaka Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran secara mendalam mengenai manajemen pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Ueesi serta berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Lokasi penelitian berada di Puskesmas Ueesi, Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur, Sulawesi Tenggara. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan



pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melayani masyarakat di wilayah Kecamatan Ueesi yang memiliki karakteristik geografis terpencil sehingga memiliki tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Informan penelitian ditentukan menggunakan purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui secara langsung pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ueesi. Informan terdiri atas Kepala Puskesmas, tenaga kesehatan, staf administrasi, serta masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi, yaitu mengamati secara langsung proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Ueesi.
2. Wawancara mendalam, yang dilakukan kepada seluruh informan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan kesehatan.
3. Dokumentasi, berupa pengumpulan dokumen, laporan pelayanan, struktur organisasi, foto kegiatan, serta berbagai dokumen pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi:

1. reduksi data,
2. penyajian data,
3. penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Puskesmas Ueesi

Puskesmas Ueesi merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di Kecamatan Ueesi, Kabupaten Kolaka Timur. Puskesmas ini bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Wilayah kerja Puskesmas Ueesi meliputi beberapa desa yang memiliki kondisi geografis cukup sulit dijangkau. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan kesehatan memiliki tantangan yang lebih besar dibandingkan wilayah perkotaan, terutama dalam aspek transportasi, distribusi obat-obatan, serta pemerataan tenaga kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi:

1. pelayanan umum;
2. pelayanan kesehatan ibu dan anak;
3. pelayanan imunisasi;
4. pelayanan gizi;
5. pelayanan penyakit menular;
6. pelayanan kesehatan lingkungan;
7. pelayanan laboratorium sederhana;



8. pelayanan kefarmasian;
9. pelayanan administrasi kesehatan.

Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ueesi

1. Perencanaan (Planning)

Perencanaan merupakan fungsi awal dalam proses manajemen pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Ueesi telah menyusun berbagai program pelayanan kesehatan berdasarkan kebutuhan masyarakat, kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Kolaka Timur, serta Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Perencanaan dilakukan melalui penyusunan Rencana Usulan Kegiatan (RUK) dan Rencana Pelaksanaan Kegiatan (RPK) setiap tahun. Penyusunan program juga mempertimbangkan jumlah penduduk, kondisi kesehatan masyarakat, penyakit yang dominan, serta ketersediaan sumber daya.

Walaupun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan perencanaan masih mengalami beberapa kendala, yaitu:

- a. keterbatasan anggaran;
- b. keterbatasan tenaga kesehatan;
- c. keterlambatan distribusi logistik kesehatan;
- d. kondisi geografis yang cukup sulit.

Kondisi tersebut menyebabkan beberapa program kesehatan belum dapat dilaksanakan secara optimal.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian dilakukan melalui pembagian tugas sesuai kompetensi masing-masing tenaga kesehatan. Setiap tenaga kesehatan memiliki tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP).

Struktur organisasi Puskesmas terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas;
- b. Kepala Tata Usaha;
- c. Penanggung jawab UKM;
- d. Penanggung jawab UKP;
- e. Bidan;
- f. Perawat;
- g. Tenaga Gizi;
- h. Apoteker;
- i. Sanitarian;
- j. Analis Laboratorium; Petugas Administrasi.



Meskipun pembagian tugas telah berjalan dengan baik, penelitian menemukan bahwa jumlah tenaga kesehatan masih belum sebanding dengan luas wilayah pelayanan sehingga beberapa petugas harus menjalankan tugas ganda. Akibatnya beban kerja menjadi lebih tinggi dan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan.

3. Pelaksanaan Pelayanan (Actuating)

Pelaksanaan pelayanan kesehatan dilakukan setiap hari kerja sesuai jam pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan medis, pelayanan administrasi, pelayanan kefarmasian, pelayanan laboratorium, pelayanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, hingga pelayanan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menilai bahwa petugas kesehatan cukup ramah serta memberikan pelayanan sesuai prosedur.

Namun demikian masih ditemukan beberapa kendala, antara lain:

- a. waktu tunggu pelayanan yang cukup lama ketika jumlah pasien meningkat;
- b. keterbatasan ruang pelayanan;
- c. ketersediaan obat tertentu yang belum selalu terpenuhi;
- d. keterbatasan alat kesehatan.

Selain itu kondisi geografis Kecamatan Ueesi menyebabkan sebagian masyarakat membutuhkan waktu cukup lama untuk mencapai Puskesmas sehingga akses pelayanan kesehatan belum sepenuhnya optimal.

4. Pengawasan (Controlling)

Pengawasan dilakukan secara internal oleh Kepala Puskesmas melalui evaluasi rutin terhadap seluruh kegiatan pelayanan.

Evaluasi dilakukan dengan cara:

- a. rapat bulanan;
- b. monitoring program;
- c. evaluasi capaian indikator pelayanan;
- d. pengawasan administrasi;
- e. supervisi pelayanan kesehatan.

Selain pengawasan internal, Dinas Kesehatan Kabupaten Kolaka Timur juga melakukan monitoring terhadap pelaksanaan program kesehatan. Pengawasan tersebut bertujuan memastikan seluruh pelayanan berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), standar pelayanan minimal, serta target program kesehatan yang telah ditetapkan.

Analisis Berdasarkan Indikator Pelayanan Kesehatan

Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan kesehatan di Puskesmas Ueesi telah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat.



Program imunisasi, pelayanan ibu hamil, pemeriksaan kesehatan, serta pengobatan dasar telah berjalan secara rutin. Namun demikian efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan tenaga kesehatan serta kondisi geografis yang cukup sulit dijangkau sehingga belum seluruh masyarakat memperoleh pelayanan secara optimal. Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas pelayanan kesehatan yang menekankan pencapaian tujuan pelayanan melalui pemanfaatan sumber daya secara tepat.

Efisiensi Pelayanan Kesehatan

Efisiensi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan karena berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal. Pelayanan yang efisien tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan organisasi menggunakan tenaga kerja, anggaran, sarana, dan waktu secara efektif untuk mencapai tujuan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Ueesi telah berupaya menerapkan prinsip efisiensi melalui pembagian tugas sesuai kompetensi tenaga kesehatan serta penyusunan jadwal pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan administrasi, pemeriksaan kesehatan, pelayanan farmasi, dan pelayanan kesehatan ibu dan anak telah memiliki alur pelayanan yang jelas sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara sistematis.

Namun demikian, efisiensi pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan jumlah tenaga kesehatan yang menyebabkan beberapa petugas harus menjalankan lebih dari satu tugas. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya beban kerja sehingga waktu pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih lama, terutama ketika jumlah pasien meningkat.

Selain keterbatasan SDM, efisiensi juga dipengaruhi oleh ketersediaan obat-obatan dan alat kesehatan. Beberapa jenis obat belum selalu tersedia sehingga pasien harus menunggu distribusi dari Dinas Kesehatan atau memperoleh rujukan ke fasilitas kesehatan lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan sumber daya belum sepenuhnya optimal.

Menurut teori administrasi publik, efisiensi pelayanan merupakan kemampuan organisasi menghasilkan pelayanan yang maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi di Puskesmas Ueesi perlu dilakukan melalui penambahan tenaga kesehatan, peningkatan sistem distribusi logistik kesehatan, serta pengembangan sistem administrasi berbasis teknologi informasi.

Aksesibilitas Pelayanan

Aksesibilitas merupakan kemampuan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan tanpa mengalami hambatan geografis, ekonomi, maupun sosial. Pada daerah terpencil seperti Kecamatan Ueesi, aksesibilitas menjadi salah satu tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Prinsip aksesibilitas merupakan salah satu prinsip penting pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi agar seluruh masyarakat memperoleh hak yang sama atas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi Puskesmas Ueesi masih sulit dijangkau oleh sebagian masyarakat karena kondisi jalan yang belum memadai serta jarak tempuh yang cukup jauh dari beberapa desa. Pada musim hujan, akses menuju Puskesmas menjadi semakin sulit sehingga masyarakat sering mengalami keterlambatan memperoleh pelayanan kesehatan.



Walaupun demikian, Puskesmas Ueesi telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan akses pelayanan melalui kegiatan pelayanan luar gedung seperti Posyandu, kunjungan rumah, pelayanan kesehatan keliling, serta penyuluhan kesehatan kepada masyarakat. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata. Dalam perspektif administrasi publik, peningkatan aksesibilitas merupakan bagian dari pemenuhan hak dasar masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur jalan, penyediaan kendaraan operasional, serta penambahan Puskesmas Pembantu menjadi rekomendasi yang penting untuk meningkatkan jangkauan pelayanan.

Responsivitas Pelayanan

Responsivitas menunjukkan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan sesuai harapan. Pelayanan yang responsif ditandai oleh kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta kesediaan menanggapi keluhan masyarakat. Responsivitas merupakan salah satu indikator pelayanan kesehatan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Ueesi memiliki sikap yang ramah, komunikatif, dan berusaha memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien. Petugas juga memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, penggunaan obat, serta tindakan medis yang akan dilakukan.

Meskipun demikian, waktu tunggu pelayanan masih menjadi keluhan sebagian masyarakat, terutama ketika jumlah pasien meningkat sementara jumlah tenaga kesehatan terbatas. Kondisi tersebut mengurangi tingkat responsivitas pelayanan karena petugas harus melayani banyak pasien dalam waktu yang bersamaan.

Untuk meningkatkan responsivitas, Puskesmas perlu menerapkan sistem antrean yang lebih efektif, memperkuat koordinasi antarpetugas, serta meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellence*).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran keberhasilan organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu **reliability**, **responsiveness**, **assurance**, **empathy**, dan **tangibles**. Konsep ini juga digunakan dalam kajian pelayanan kesehatan sebagai indikator kualitas layanan.

1. Reliability (Keandalan)

Petugas kesehatan telah memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Pemeriksaan pasien dilakukan berdasarkan prosedur medis yang berlaku sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang cukup baik.

Namun, keandalan pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan tenaga kesehatan sehingga pada kondisi tertentu pelayanan menjadi lebih lambat.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)



Petugas menunjukkan kesigapan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, khususnya pada pelayanan gawat darurat dan pelayanan ibu hamil. Walaupun demikian, keterbatasan jumlah petugas menyebabkan waktu pelayanan meningkat ketika jumlah pasien bertambah.

3. Assurance (Jaminan)

Masyarakat merasa cukup percaya terhadap kompetensi tenaga kesehatan karena pelayanan diberikan oleh tenaga medis yang memiliki kemampuan sesuai bidangnya.

Selain itu, petugas memberikan informasi mengenai tindakan medis sehingga meningkatkan rasa aman masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

4. Empathy (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memberikan perhatian yang baik kepada pasien, bersikap sopan, serta menghargai seluruh masyarakat tanpa membedakan status sosial maupun latar belakang ekonomi.

Sikap empati tersebut menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Fasilitas pelayanan secara umum telah tersedia, seperti ruang pemeriksaan, ruang tunggu, ruang farmasi, dan ruang pelayanan kesehatan ibu dan anak.

Namun demikian, masih terdapat beberapa sarana yang perlu ditingkatkan, antara lain:

- a. penambahan alat kesehatan;
- b. peningkatan kapasitas ruang pelayanan;
- c. pengadaan peralatan medis yang lebih modern;
- d. peningkatan kenyamanan ruang tunggu pasien.

Faktor Pendukung Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ueesi meliputi:

1. Komitmen pimpinan dalam meningkatkan mutu pelayanan.
2. Kerja sama yang baik antar tenaga kesehatan.
3. Dukungan Pemerintah Kabupaten Kolaka Timur melalui program kesehatan.
4. Partisipasi masyarakat dalam kegiatan Posyandu, imunisasi, dan penyuluhan kesehatan.
5. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan.

Faktor Penghambat Pelayanan

Beberapa faktor yang masih menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan antara lain:

1. Keterbatasan jumlah tenaga kesehatan.



2. Kondisi geografis wilayah yang sulit dijangkau.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana kesehatan.
4. Distribusi obat yang belum sepenuhnya lancar.
5. Terbatasnya anggaran operasional untuk pengembangan pelayanan.
6. Tingginya beban kerja tenaga kesehatan.

Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan memengaruhi efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, serta kualitas pelayanan kesehatan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Ueesi telah menerapkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Meskipun demikian, penerapan fungsi-fungsi tersebut belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan kondisi geografis wilayah. Temuan ini menguatkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi aparatur, tetapi juga oleh dukungan organisasi, tata kelola, serta ketersediaan sumber daya. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Ueesi memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui penguatan kapasitas SDM, peningkatan fasilitas, digitalisasi administrasi pelayanan, serta kolaborasi yang lebih erat antara pemerintah daerah, tenaga kesehatan, dan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Ueesi (Studi di Desa Ueesi Kecamatan Ueesi Kabupaten Kolaka Timur) dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan kesehatan di Puskesmas Ueesi pada dasarnya telah dilaksanakan melalui fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling). Pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut telah mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Dari aspek perencanaan, Puskesmas telah menyusun program pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat, kebijakan Dinas Kesehatan, serta Standar Pelayanan Minimal (SPM). Namun demikian, implementasi program belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, serta kondisi geografis wilayah kerja.

Pada aspek pengorganisasian, pembagian tugas dan tanggung jawab tenaga kesehatan telah dilakukan sesuai kompetensi masing-masing. Akan tetapi, jumlah tenaga kesehatan yang masih terbatas menyebabkan beberapa petugas menjalankan tugas ganda sehingga beban kerja meningkat dan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan.

Pada aspek pelaksanaan pelayanan, masyarakat secara umum telah memperoleh pelayanan kesehatan sesuai prosedur yang berlaku. Petugas kesehatan menunjukkan sikap ramah, komunikatif, dan profesional dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa waktu tunggu pelayanan, keterbatasan sarana prasarana, serta belum optimalnya ketersediaan obat-obatan dan alat kesehatan.



Pada aspek pengawasan, evaluasi pelayanan telah dilaksanakan secara berkala melalui rapat internal, monitoring program, serta supervisi dari Dinas Kesehatan. Pengawasan tersebut berperan dalam menjaga mutu pelayanan sekaligus menjadi dasar bagi perbaikan berkelanjutan.

Berdasarkan indikator pelayanan kesehatan, pelayanan di Puskesmas Ueesi telah menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun demikian, aspek efisiensi, aksesibilitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan masih memerlukan peningkatan, khususnya pada daerah-daerah yang memiliki keterbatasan akses transportasi. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ueesi memerlukan dukungan pemerintah daerah melalui penambahan tenaga kesehatan, peningkatan fasilitas dan sarana pelayanan, penguatan sistem distribusi logistik kesehatan, serta pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Dengan demikian, pelayanan kesehatan dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, merata, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2021). *Pelayanan kesehatan dan akses masyarakat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.