

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Puskesmas Gondang



Gambar 4 Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung

Sumber : Puskesmas Gondang (puskesmasgondang.tulungagung.go.id)

Penduduk wilayah kerja Puskesmas Gondang tahun 2016 sejumlah 28.069 jiwa, terdiri dari laki-laki sejumlah 13.558 jiwa dan perempuan sejumlah 14.511 jiwa. Wilayah kerja Puskesmas Gondang terdiri dari 12 desa yang merupakan daerah dataran rendah dengan luas 13,76 km². Adapun batas wilayah kerjanya adalah sebagai berikut:

- a) Sebelah Utara : Wilayah Kecamatan Kauman
- b) Sebelah Timur : Wilayah Kecamatan Boyolangu
- c) Sebelah Selatan : Wilayah Kecamatan Pakel dan Kabupaten Trenggalek
- d) Sebelah Barat : Wilayah kerja Puskesmas Tiudan

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Gondang berdiri pada tahun 1970 sebagai Puskesmas Rawat Jalan, Kemudian pada tahun 2008 meningkat menjadi Puskesmas Rawat Inap dan pada tahun 2012 Puskesmas Gondang melakukan diversifikasi layanan berupa Pelayanan Obstetery Neonatus Emergency Dasar (PONED). Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan strata/tingkat pertama, Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan perorangan, yaitu pelayanan yang bersifat pribadi (*private goods*), dengan tujuan utama penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan tanpa mengabaikan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit melalui pelayanan rawat jalan. Sedangkan pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat public (*public goods*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

a. Demografi

Penduduk wilayah kerja Puskesmas Gondang pada tahun 2016 sejumlah 28.069 jiwa yang terdiri dari laki-laki dengan jumlah 13.558 jiwa dan perempuan

dengan jumlah 14.511 jiwa. Adapun gambaran jumlah penduduk berdasarkan klasifikasi usia di wilayah kerja Puskesmas Gondang tahun 2016 dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 1 Gambaran Jumlah Penduduk Berdasarkan Klasifikasi Usia

Jumlah Penduduk	28.069	jiwa
Jumlah Laki-laki	14.528	Jiwa
Jumlah Perempuan	15.387	Jiwa
Jumlah Kartu Keluarga	9.685	Jiwa
Jumlah Bayi < 1 tahun	336	Jiwa
Jumlah Anak Balita (1-4 tahun)	1.593	Jiwa
Jumlah Apras	855	Jiwa
Jumlah PUS	5.571	Jiwa
Jumlah WUS	7.280	Jiwa
Jumlah Ibu Hamil	466	Jiwa
Jumlah Ibu Bersalin	421	Jiwa
Jumlah Ibu Nifas	422	Jiwa
Jumlah Buteki	422	Jiwa
Jumlah Akseptor KB Aktif	3.315	Jiwa

Sumber: Laporan Tahunan Kesehatan Puskesmas Gondang Tahun 2016

b. Sosial Ekonomi

1) Sarana Pendidikan

Tabel 2 Sarana Pendidikan di Wilayah Kerja Puskesmas Gondang

Jumlah TK	25	Sekolah
Jumlah SD	18	Sekolah
Jumlah SLTP	3	Sekolah
Jumlah SMU	1	Sekolah
Jumlah Akademi	-	Sekolah
Jumlah Perguruan Tinggi	-	Sekolah
Jumlah Pondok Pesantren	-	Sekolah

Sumber: Laporan Tahunan Kesehatan Puskesmas Gondang Tahun 2016

2) Murid Sekolah

Tabel 3 Murid Sekolah di Wilayah Kerja Puskesmas Gondang

Jumlah TK	828	Siswa
Jumlah SD	2.411	Siswa
Jumlah SLTP	2.059	Siswa
Jumlah SMU	1.033	Siswa
Jumlah Akademi	-	Orang
Jumlah Perguruan Tinggi	-	Orang
Jumlah Pondok Pesantren	-	Orang

Sumber: Laporan Tahunan Kesehatan Puskesmas Gondang Tahun 2016

3) Peran Serta Masyarakat

Tabel 4 Peran Serta Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Gondang

Jumlah Ponkesdes	10	Pos
Jumlah Posyandu Balita	39	Pos
Jumlah Posyandu Lansia	16	Pos
Jumlah BKB	-	-
Jumlah UKGMD	-	Pos
Jumlah Dana Sehat Sekolah	-	-
Jumlah Pos Oralit	-	Pos
Jumlah Desa Toga	-	-
Jumlah Guru UKS SD	18	Orang
Jumlah Guru UKS SMP	3	Orang
Jumlah Kader Tiwisada	36	Orang
Jumlah Kader Posyandu Balita	195	Orang
Jumlah Jogo Waluyo	12	Orang
Jumlah Dukun Bayi Mitra Bidan	3	Orang
Jumlah Kader Posyandu Lansia	48	Orang
Jumlah Desa Siaga Aktif	12	Desa
Jumlah Bidan Praktek Swasta	16	Orang

Sumber: Laporan Tahunan Kesehatan Puskesmas Gondang Tahun 2016

c. Visi dan Misi Puskesmas Gondang

Dalam mencapai suatu tujuan diperlukan perencanaan dan tindakan yang nyata untuk dapat mewujudkannya, visi dan misi merupakan konsep perencanaan

yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan untuk mencapai suatu tujuan. Tidak terkecuali dengan Puskesmas Gondang yang mempunyai visi dan misi, yaitu:

Visi: Terwujudnya Pusat Layanan Kesehatan Dasar Pilihan Masyarakat yang Terjangkau Bermutu dan Profesional

Misi:

- a) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar yang efektif dan efisien menuju masyarakat sehat yang mandiri dan berkualitas
- b) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang profesional di wilayah kerja Puskesmas Gondang dengan tetap memperhatikan aspek sosial-ekonomi masyarakat

d. Strategi Puskesmas Gondang

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan prima dan berkelanjutan yang berorientasi pada pelanggan/masyarakat.
- 2) Meningkatkan kualitas dan profesionalisme sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan paripurna.
- 3) Mengoptimalkan peran dan fungsi Pustu dan Polindes guna memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas.
- 4) Memantapkan pengelolaan sumber daya kesehatan termasuk Sistem Informasi Kesehatan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
- 5) Meningkatkan kemandirian dan peran serta aktif masyarakat dalam pembangunan dibidang kesehatan.

e. Lingkungan Biologik

1) Keadaan Rumah Penduduk

Jumlah rumah saat ini 8.162 buah, yang dilakukan pemeriksaan sebanyak 1.252 buah. Cakupan jamban keluarga yang memenuhi syarat sebanyak 4.960, SPAL (Saluran Pembuangan Air Limbah) yang berfungsi 5.041, dan cakupan rumah yang dilakukan pemeriksaan jentik berkala (JPE) sebanyak 1.200 buah.

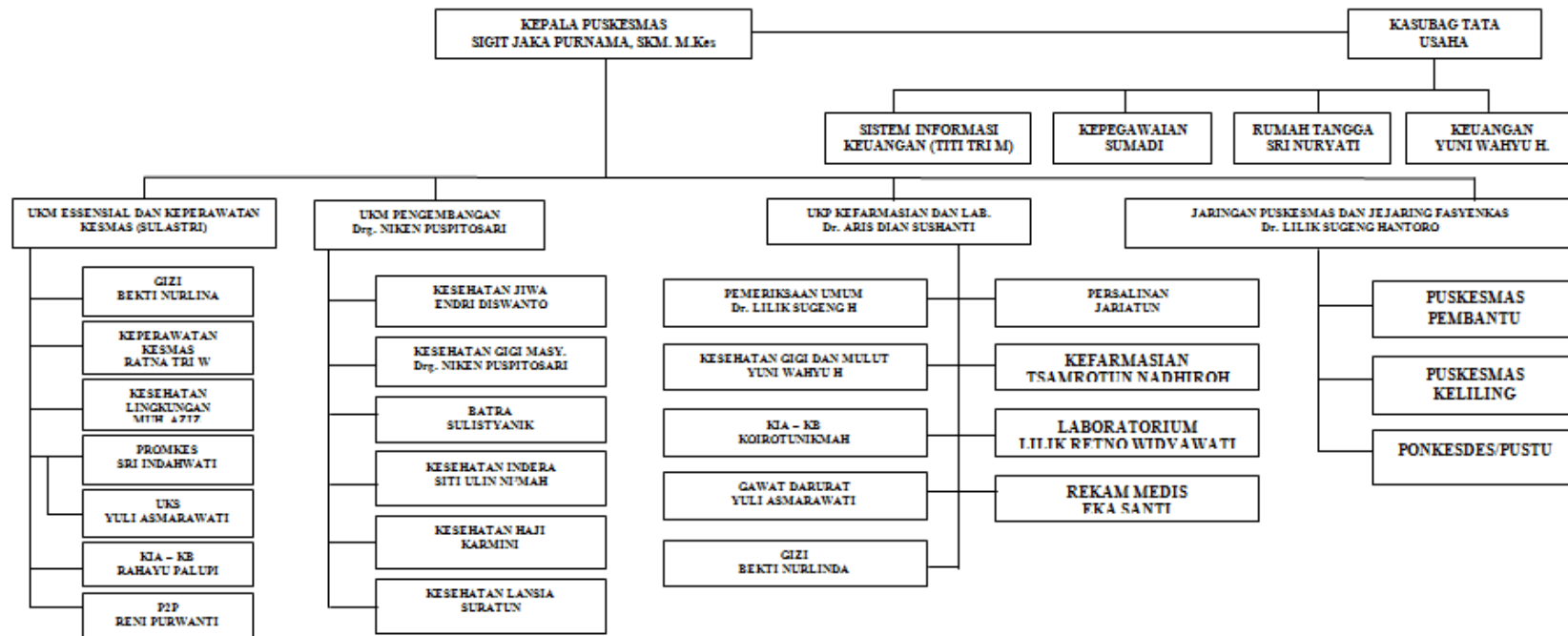
2) Pengawasan TPM, TTU, TP2 Pestisida

Jumlah TPM (Tempat Pengelola Makanan) yang ada dan dilakukan pemeriksaan rutin sebanyak 32 buah. Cakupan pemeriksaan TTU (Tempat-tempat Umum) sebanyak 86 buah, dan untuk TP2 (Tempat Penjualan Pestisida) yang diperiksa dan memenuhi syarat sebanyak 2 buah.

f. Struktur Organisasi Puskesmas Gondang

Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung. Selanjutnya dijabarkan dalam Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung No. 47 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung. Adapun susunan organisasinya adalah sebagai berikut:

Gambar 5
Bagan Struktur Organisasi UPT Puskesmas Gondang



Sumber: Arsip Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung, 2016

g. Data Ketenagakerjaan Puskesmas Gondang

UPTD Puskesmas Gondang sebagai Puskesmas Rawat Inap untuk melaksanakan semua program pelayanan kesehatannya didukung juga oleh sumber daya manusianya, berikut daftarnya:

Tabel 5 Jumlah Ketenagakerjaan Puskesmas Gondang Tahun 2016

No	Tenaga Kerja	Jumlah
1	Kepala Puskesmas	1 Orang
2	Dokter Umum	2 Orang
3	Dokter Gigi	1 Orang
4	Perawat Umum	17 Orang
5	Bidan	16 Orang
6	Sarjana Kesehatan Masyarakat	1 Orang
7	Perawat Gigi	1 Orang
8	Sanitari	1 Orang
9	Asisten Apoteker	1 Orang
10	Analisis Laboratorium	1 Orang
11	Koordinator Imunisasi	1 Orang
12	Pelaksana Gizi	1 Orang
13	Bendahara	2 Orang
14	Tenaga Administrasi	3 Orang
15	Sopir	2 Orang
16	Penjaga malam	1 Orang
17	Cleaning Service	1 Orang
Jumlah		47 orang

Sumber: Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung, 2016

h. Jenis Pelayanan Puskesmas Gondang

Jenis-jenis pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Gondang kepada pasien atau masyarakat meliputi:

- 1) UGD (Unit Gawat Darurat)
- 2) Rawat Inap
- 3) Rawat Jalan, terdiri dari beberapa poli:
 - a) Poli Umum
 - b) Poli Gigi
 - c) Poli KIA/KB dan Imunisasi
- 4) PONEC (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergency Dasar)
- 5) Konsultasi Gizi dan Klinik Sanitasi
- 6) Laboratorium
- 7) Apotek

i. Sarana dan Prasarana Puskesmas Gondang

Sarana dan prasarana di Puskesmas Gondang yang digunakan untuk menunjang pelayanannya, meliputi:

- 1) Puskesmas Induk : 1 buah
- 2) Puskesmas Pembantu : 1 buah
- 3) Ambulance : 2 buah
- 4) Poskesdes : 12 buah
- 5) Ponkesdes : 11 buah

- 6) Sepeda Motor : 16 buah
- 7) Komputer : 10 buah
- 8) Laptop : 4 buah
- 9) OHP/LCD Proyektor : 1 unit
- 10) Mesin Foging : 1 unit
- 11) Genset : 2 unit
- 12) Lemari Es : 2 unit
- 13) Freezer : 2 unit
- 14) Incenerator : 1 unit
- 15) Sterilisator : 5 buah
- 16) Telepon : 1 unit
- 17) Radio HT : 2 unit

2. Gambaran Umum Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) di Puskesmas Gondang

Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis) merupakan program pelayanan kesehatan yang bersifat promotif dan preventif yang diusung oleh BPJS Kesehatan dan bekerjasama dengan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama). Salah satu FKTP yang menjalankan program tersebut adalah UPT Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung. Program tersebut dilaksanakan oleh Puskesmas Gondang sejak bulan April tahun 2016. Prolanis ini adalah suatu system yang memadukan antara penatalaksanaan pelayanan kesehatan dan komunikasi bagi kelompok peserta dengan kondisi penyakit tertentu melalui

upaya penanganan penyakit secara mandiri. Melalui pelayanan kesehatan Prolanis ini dapat menanggulangi masyarakat dengan penyandang penyakit kronis khususnya DM (Diabetes Militus) dan HT (Hipertensi) untuk mendapatkan kualitas hidup yang optimal dan mencegah komplikasi penyakit. Selain itu tujuan dibuatnya Prolanis ini adalah untuk mendorong kemandirian peserta dalam bidang kesehatan, meningkatkan kepuasan peserta tentang pelayanan kesehatannya, meningkatkan kualitas kesehatan peserta, dan peserta dapat mengendalikan biaya pelayanan kesehatan dalam rangka jangka panjang.

Sejak dilaksanakannya pada bulan April 2016 sampai sekarang Juli 2017, Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis) telah memiliki peserta sebanyak 116 orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung. Setiap kegiatan Prolanis akan dilaksanakan satu bulan sekali dan disepakati jadwal pelaksanaannya. Kemudian petugas Puskesmas Gondang akan melakukan pemberian informasi jadwal pelaksanaannya kepada peserta atau keluarga peserta yang terdaftar melalui pesan singkat SMS (*Short Message Service*). Sehingga pihak Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung dapat meminimalisir ketidakpatuhan peserta agar rutin mengikuti kegiatan Prolanis yang diadakan setiap satu bulan sekali.

B. Penyajian Data

Penyajian Data

1. Kinerja Puskesmas Gondang dalam Memberikan Pelayanan Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis)

a) Produktivitas

Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Dengan demikian kinerja Puskesmas Gondang dalam menjalankan Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis) dapat diukur dengan produktivitas. Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Artinya dalam upaya menampilkan kinerja yang memuaskan hanya menggunakan sarana, daya dan dana yang dialokasikan untuk menyelenggarakan fungsinya.

Berikut wawancara dengan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis mengatakan:

“Disini kita tidak mengeluarkan dana lagi untuk pelayanan Prolanis, karena kita sudah mendapatkan dana anggaran penuh dari BPJS Kesehatan. Dan selama ini kita belum pernah kekurangan biaya untuk pelaksanaan kegiatan Prolanis”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Sedangkan efektifitas menyangkut tujuan didirikannya program pelayanan kesehatan tersebut tercapai atau tidak. Tujuan Prolanis (program pengelolaan penyakit kronis) adalah untuk mendorong peserta penyandang penyakit kronis mencapai kualitas hidup yang optimal dengan indikator 75% peserta terdaftar

yang berkunjung ke FKTP (fasilitas kesehatan tingkat pertama) memiliki hasil baik pada pemeriksaan spesifik terhadap penyakit DM (Diabetes Militus) tipe 2 dan HT (Hipertensi) sesuai panduan klinis terkait. Sedangkan dalam era otonomi daerah saat ini pelaksanaan program Prolanis bertujuan untuk mewujudkan pengendalian biaya kesehatan jangka panjang, meningkatkan kualitas kesehatan peserta, mendorong kemandirian peserta, dan mencegah timbulnya komplikasi penyakit.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis mengatakan bahwa:

“Seperti kita ketahui pertumbuhan penduduk yang tinggi dengan tingkat ekonomi yang rendah menyebabkan kemakmuran dan kesejahteraan di masyarakat kurang. Dengan diadakannya Prolanis ini akan membantu masyarakat untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya kesehatan jangka panjang. Diharapkan dengan adanya program ini kesejahteraan masyarakat terjamin”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

1. Bentuk Pelaksanaan Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis)

Dalam persiapan pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang yang diterapkan mulai bulan April 2016 terdapat beberapa langkah-langkah persiapan pelaksanaannya, yakni sebagai berikut:

- 1) Melakukan identifikasi data peserta sasaran berdasarkan :
 - a. Hasil skrinning riwayat kesehatan
 - b. Hasil diagnosa DM dan HT (pada Faskes tingkat pertama maupun Rumah Sakit)
- 2) Menentukan target sasaran,
- 3) Melakukan pemetaan Faskes dokter keluarga / Puskesmas distribusi berdasarkan distribusi target sasaran peserta,
- 4) Menyenggarakan sosialisasi Prolanis kepada Faskes pengelola
- 5) Melakukan pemetaan jejaring Faskes pengelola (Apotek, Laboratorium),

- 6) Permintaan pernyataan kesediaan jejaring Faskes untuk melayani peserta Prolanis,
- 7) Melakukan sosialisasi Prolanis kepada peserta (Instansi, pertemuan kelompok pasien kronis di RS, dan lain lain),
- 8) Penawaran kesediaan terhadap peserta penyandang Diabetes Melitus tipe II dan Hipertensi untuk bergabung dalam Prolanis,
- 9) Melakukan verifikasi terhadap kesesuaian data diagnosa dengan form kesediaan yang diberikan oleh calon peserta Prolanis,
- 10) Mendistribusikan buku pemantauan kesehatan kepada peserta terdaftar Prolanis,
- 11) Melakukan Rekapitulasi daftar peserta,
- 12) Melakukan entri data peserta dan pemberian flag bagi peserta prolanis,
- 13) Melakukan distribusi data peserta prolanis sesuai Faskes pengelola,
- 14) Bersama dengan Faskes melakukan rekapitulasi data pemeriksaan status peserta, meliputi pemeriksaan GDP, GDPP, Tekanan Darah, IMT, HbA1C. Bagi peserta yang belum dilakukan pemeriksaan, harus segera dilakukan pemeriksaan,
- 15) Melakukan rekapitulasi data hasil pencatatan status kesehatan awal peserta per Faskes pengelola (Data merupakan iuran aplikasi *Primary Care*),
- 16) Melakukan monitoring aktifitas Prolanis pada masing-masing Faskes Pengelola :
 - a. Menerima laporan aktifitas Prolanis dari Faskes pengelola,
 - b. Menganalisa data.
- 17) Menyusun umpan balik kinerja Faskes Prolanis, dan
- 18) Membuat laporan kepada Kantor Divisi Regional / Kantor Pusat.

Seperti hasil wawancara dengan petugas pelayanan Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis) Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis mengatakan bahwa:

“Di Puskesmas ini tersedianya pelayanan Prolanis karena adanya anjuran dari pemerintah dan sosialisasi dari BPJS Kesehatan untuk melakukan kegiatan Prolanis ini. Untuk pendaftaran peserta kita tidak bisa menerima peserta sembarangan harus peserta yang terdiagnosa Diabetes Militus dan Hipertensi saja serta yang mempunyai kartu BPJS Kesehatan yang akan menjadi peserta Prolanis”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Hal senada juga dengan wawancara dengan Ibu Alfiyah selaku peserta Prolanis di Puskesmas Gondang mengatakan:

“Saya daftar Prolanis ini karena adanya anjuran dari bu bidan di Desa mbak. Karena saya sering periksa kesehatan di bidan Desa dan tekanan darah saya itu tinggi-tinggi terus bu bidan mengarahkan saya untuk mengikuti Prolanis ini. Katanya saya terkena Hipertensi mbak. Dan diberikan penyuluhan juga oleh bu bidan kalau harus mempunyai kartu BPJS Kesehatan dulu untuk menjadi peserta Prolanis dan bu bidan juga yang kasih tahu bagaimana mendapatkan kartu BPJS itu”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Begitu juga hasil wawancara dengan Bapak Sigit Jaka Purnama selaku kepala Puskesmas Gondang mengatakan:

“Untuk sosialisasi Prolanis ini kepada masyarakat dilakukan oleh bidan-bidan desa yang ada di wilayah kerja Puskesmas Gondang melalui pasien-pasien yang memeriksakan kesehatannya di bidan Desa tersebut. Dari situ kita arahkan untuk daftar dan mengikuti kegiatan Prolanis di Puskesmas. Sosialisasi ini juga sudah dicover oleh pihak BPJS Kesehatan setempat”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Selain efektivitas dan efisiensi untuk mengukur produktivitas kinerja Puskesmas dalam Prolanis indikator masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Masukan (*input*) disini mengenai informasi dan kebijakan BPJS Kesehatan mengenai Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis). Bentuk atau aktivitas pelaksanaan pelayanan Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis) yang terdapat di Puskesmas Gondang antara lain terdiri dari:

- 1) Konsultasi Medis

Dilakukan dengan cara konsultasi medis antara peserta Prolanis dengan tim medis, jadwal konsultasi disepakati bersama antara peserta dengan Faskes Pengelola.

- 2) Edukasi Kelompok Prolanis

Edukasi klub Resiko Tinggi (Klub Prolanis) adalah kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan kesehatan dalam upaya memulihkan penyakit

dan mencegah timbulnya kembali penyakit serta meningkatkan status kesehatan bagi peserta prolanis. Sasaran dari bentuk pelayanan ini yaitu, terbentuknya kelompok peserta (Klub) Prolanis minimal 1 Faskes Pengelola 1 Klub. Pengelompokan diutamakan berdasarkan kondisi kesehatan peserta dan kebutuhan edukasi.

3) *Home Visit*

Home visit adalah kegiatan pelayanan kunjungan kerumah peserta Prolanis untuk pemberian informasi/edukasi kesehatan diri dan lingkungan bagi peserta Prolanis dan keluarga. Sasaran dari bentuk pelaksanaan pelayanan ini adalah Peserta Prolanis dengan kriteria :

- a) Peserta baru terdaftar,
- b) Peserta tidak hadir terapi di Dokter praktek perorangan/Klinik/Puskesmas selama 3 bulan berturut-turut,
- c) Peserta dengan GDP/GDPP dibawah standar 3 bulan berturut-turut,
- d) Peserta dengan tekanan darah tidak terkontrol 3 bulan berturut-turut,
- e) Peserta pasca opname.

4) *Reminder* atau *SMS Gateway*

Reminder adalah kegiatan untuk memotivasi peserta untuk melakukan kunjungan rutin kepada Faskes Pengelola melalui peringatan jadwal konsultasi ke Faskes Pengelola tersebut. Sasaran dari hal ini adalah tersampainya reminder jadwal konsultasi peserta ke masing-masing Faskes Pengelola.

5) Pemantauan Kesehatan

Pemantauan kesehatan ini dilakukan melalui buku pemantauan kesehatan pasien Prolanis yang diperiksa setiap satu bulan sekali. Mengontrol riwayat pemeriksaan kesehatan untuk mencegah agar tidak terjadi komplikasi atau penyakit berlanjut.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia kegiatan Prolanis Puskesmas Gondang mengatakan:

“Untuk pelayanan Prolanis ini kita lakukan sesuai dengan pedoman Prolanis dari BPJS mbak, konsultasi medis dan edukasi kelompok kita lakukan setiap satu bulan sekali dan diinformasikan kepada pasien melalui SMS *Gateway*. Sedangkan pasien yang 3 bulan berturut-turut tidak hadir pada kegiatan Prolanis kita adakan kunjungan rumah untuk memantau bagaimana keadaan kesehatan pasien. Disini juga disediakan buku pemantau kesehatan untuk mengontrol status kesehatan peserta”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Sedangkan pengukuran produktivitas kinerja Puskesmas dengan indikator keluaran (*output*) menyangkut tujuan dan target dari Prolanis (program pengelolaan penyakit kronis). Prolanis ini memiliki beberapa bentuk kegiatan diantaranya memberikan penyuluhan dan edukasi kesehatan kepada peserta Prolanis, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang optimal. Tapi di Puskesmas Gondang sendiri target 75% peserta yang hadir dari peserta terdaftar belum tercapai. Hal ini disebabkan kurangnya kepatuhan peserta mengikuti program ini setiap bulannya. Berikut wawancara dengan Bapak Sigit Jaka Purnama selaku kepala Puskesmas Gondang:

“Dalam pelaksanaan Prolanis di Puskesmas ini sudah memenuhi target mbak. Targetnya yaitu 75% yang hadir dari jumlah peserta yang terdaftar di Puskesmas ini, dan untuk peserta yang tidak bisa hadir kita perintahkan bidan yang praktek di desa-desa untuk melakukan kunjungan ke rumah peserta”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Berikut wawancara dengan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis mengatakan bahwa:

“Tujuan yang ingin kita capai pada pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang ini supaya penderita penyakit kronis HT dan DM bisa dipantau secara rutin dan bisa dikontrol kesehatannya. Namun masalahnya peserta Prolanis penderita HT dan DM yang masih belum bisa rutin mengikuti kegiatan Prolanis ini setiap satu bulan sekali. Peserta yang tidak rutin hadir biasanya terkendala oleh tidak adanya yang mengantar ke Puskesmas karena peserta Prolanis ini kan kebanyakan sudah sepuh-sepuh, punya anak tapi anaknya dari petang sudah bekerja di sawah jadi akomidasinya sulit mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu peserta Prolanis, Ibu Kasmini mengatakan:

“Saya tidak rutin ikut Prolanis setiap bulannya mbak, karena tidak ada yang mengantar ke Puskesmas. Anak saya pagi sudah berangkat bekerja dan ada yang petang sudah di sawah, jadi ya gak bisa rutin mbak. Bisa datang Prolanis ya kalau anak saya nganggur atau kalau ada tetangga yang memberikan tumpangan ke Puskesmas mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

b) Kualitas layanan

yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. dengan demikian menurut Dwiyanto (2006) kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja, disamping kualitas maupun produktifitas yang tinggi. Pelayanan berawal dari produk pelayanan termasuk interaksi dengan masyarakat yang berkedudukan sebagai pelanggan, dengan tujuan memeberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Jika harapan masyarakat terpenuhi, masyarakat mungkin

akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai akibatnya, para aparatur harus bekerja keras untuk meningkatkan pelayanan dengan pelayanan yang prima.

Berikut wawancara dengan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis

Puskesmas Gondang:

“Mengenai kualitas mbak, saya rasa pelayanan Prolanis disini cukup baik. Kita dapat mengetahui hal tersebut dari kuesioner yang telah kita sebar mbak. Rata-rata respon masyarakat mengenai proses pelayanan Prolanis ini meraka menyatakan cukup mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Hal senada juga dikatakan oleh Bapak Sigit Jaka Purnama selaku kepala

Puskesmas Gondang, yang menyatakan bahwa:

“Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada disini, kami sudah pernah menyebar kuesioner, kami menyebarkan sebanyak 48 kuesioner pada peserta Prolanis di Puskesmas Gondang. Sejauh ini mengenai kualitas pelayanannya secara keseluruhan masih menunjukkan hasil yang cukup baik”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Selanjutnya penilaian kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan Prolanis, di kala terjadi interaksi antara pelanggan atau masyarakat dengan pihak yang memberikan pelayanan. Kualitasnya apakah baik, buruk, atau biasa saja, terlihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima masyarakat dengan apa yang mereka harapkan proses dari tindakan pelayanan oleh para pemberi pelayanan tersebut.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Suparmi salah satu peserta Prolanis Puskesmas Gondang:

“Saya sudah beberapa kali ikut kegiatan Prolanis ini mbak, lancar dan mudah untuk mendapatkan pelayanan Prolanis ini. Sesuai dengan harapan saya tidak ribet pelayanannya mbak, malah pelayan disini seperti ngemong pesertanya mbak, namanya juga sudah sepuh kalau gak ada yang ngemong ribet”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Kualitas layanan kesehatan juga dapat dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang disediakan baik untuk masyarakat maupun untuk petugas pelayanan dalam proses penyelesaian pelayanan. Termasuk di dalamnya yaitu fasilitas operasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis mengatakan:

“Mengenai fasilitas untuk pelaksanaan program Prolanis ini, menurut saya belum memenuhi. Untuk ruangan kegiatan Prolanis (pemeriksaan, edukasi, dan senam Prolanis) tidak cukup untuk menampung pasien jika pasien yang hadir banyak. Untuk fasilitas operasionalnya kita sudah memenuhi mbak, cuma masalah keterbatasan ruangan saja yang menjadi kendalanya. Kita pihak Puskesmas untuk menyiasati keterbatasan ruangan tersebut untuk melaksanakan kegiatan Prolanis biasanya menggunakan Balai Desa yang ada di Kecamatan Gondang agar bisa memuat pasien banyak”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Hal tersebut diperkuat oleh ungkapan Ibu Kamidah, selaku pasien Prolanis yang mengatakan bahwa:

“Beberapa kali saya mengikuti kegiatan ini, tidak tetap mbak tempatnya ya kadang di Puskesmas seperti sekarang kadang juga di Balai Desa. Pernah juga mbak di Desaku Balai Desa Rejosari”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)



Gambar 7 Pelaksanaan Kegiatan Prolanis di Puskesmas Gondang

Sumber: Penulis, 2017



Gambar 8 Pelaksanaan Kegiatan Prolanis di Balai Desa Rejosari Kecamatan Gondang

Sumber: Laporan Kegiatan Prolanis Puskesmas Gondang, 2017

c) **Responsivitas**

Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

1. Membantu proses sosialisasi program yang diusung oleh BPJS Kesehatan

Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) merupakan program yang dicanangkan oleh pemerintah dalam mewujudkan kualitas hidup yang optimal. Menurut WHO (*World Health Organization*), ada 10 penyakit penyumbang angka kematian di Indonesia pada tahun 2012 dua diantaranya adalah Diabetes Militus dan Hipertensi. Penyebab penyakit tersebut antara lain yaitu pola hidup yang tidak sehat atau salah. Oleh sebab itu, BPJS mencanangkan system pelayanan kesehatan Prolanis yang diusung bersama FKTP untuk memlihara kualitas hidup penyakit DM dan HT agar lebih optimal lagi.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis di Puskesmas Gondang:

“Adanya Prolanis ini di Puskesmas Gondang selain untuk meningkatkan kualitas hidup penderita DM dan HT juga membantu BPJS dalam mensosialisasikan Prolanis, harapan dari sosialisasi ini yaitu meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang pola hidup yang benar dan sehat sehingga mencegah timbulnya komplikasi penyakit dan menghasilkan SDM yang berkualitas kesehatannya”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

2. Membantu masyarakat untuk memperoleh informasi tentang kualitas hidup yang optimal

Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) dirumuskan sebagai jenis pelayanan promotif preventif yaitu upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan agar tidak terjadi komplikasi penyakit. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas kesehatan peserta, meningkatkan kepuasan peserta, mendorong kemandirian peserta, dan mengendalikan biaya kesehatan dalam jangka panjang untuk mewujudkan masyarakat penderita DM dan HT mendapat kualitas hidup yang optimal.

d) Responsibilitas

Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang besar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit, Lenvine dalam Dwiyanto (2006: 51). Dengan demikian untuk menunjang kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan terdapat standar pelayanan Prolanis yang terdapat di Puskesmas Gondang antara lain:

- 1) Pasien datang dan dilakukan pencatatan di buku Register PROLANIS
- 2) Penimbangan dan pencatatan berat badan, pengukuran dan pencatatan tinggi badan serta penghitungan index masa tubuh (IMT)
- 3) Pemeriksaan tekanan darah
- 4) Pemeriksaan laborat (kadargula)
- 5) Senam PROLANIS
- 6) Penyuluhan
- 7) Pemeriksaan dokter
- 8) Pengambilan obat di kamar obat sesuai Diagnosa dokter
- 9) Selesai dan pasien pulang

10) Kunjungan rumah peserta PROLANIS dengan masalah resiko kesehatan

Hal tersebut di atas dilakukan agar setelah mendapatkan pelayanan peserta Prolanis diharapkan bisa menerapkan pola hidup sehat secara mandiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis mengatakan bahwa:

“Untuk proses pelaksanaan kegiatan ini langkah-langkahnya diawali dengan timbang berat badan, cek tensi, dan pemeriksaan laboratorium serta dicatat di buku pemantauan kesehatan pasien. Selanjutnya peserta di berikan penyuluhan tentang edukasi kesehatan kemudian di lanjutkan senam Prolanis yang diberikan oleh instruktur senam. Selesai itu semua dilakukan pemeriksaan oleh dokter dan diberikan resep obat untuk di ambil di apotek”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu Suratun selaku sekretaris dan juga notulen Prolanis di Puskesmas Gondang:

“Kegiatan diawali dengan pemeriksaan tinggi badan dan berat badan, tekanan darah, gula darah puasa (GDP). Kemudian peserta mendapat penyuluhan dari dokter Lilik Sugeng H. untuk mengenal lebih dekat tentang penyakit diabetes sambil menikmati konsumsi yang telah disediakan oleh petugas puskesmas. Setelah penyuluhan dan yel yel peserta prolanis agar peserta semangat dalam mengikuti kegiatan prolanis, dilanjutkan dengan kegiatan pengambilan sampel gula darah 2 jam PP. Sambil menunggu hasil laboratorium keluar, peserta disuguhkan tayangan tentang video senam kaki diabetik. Setelah hasil pemeriksaan laboratorium keluar, dilanjutkan dengan pemeriksaan dokter dan pemberian terapi bagi yang membutuhkan. Pertemuan disepakati dilaksanakan 1 bulan sekali pada minggu terakhir bulan berjalan”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Dengan adanya standar pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan lebih percaya karena mereka ditangani dengan standar yang telah ditentukan.

Berikut wawancara dengan Bapak Saeni salah satu peserta Prolanis di Puskesmas Gondang:

“Menurutku pelayanan di sini sudah baik mbak, lancar-lancar saja selama saya mengikuti kegiatan Prolanis yang dilaksanakan oleh Puskesmas Gondang ini. Pelayanan di sini sudah jelas dan mudah mulai dari saya datang, langsung disambut bidan yang bertugas untuk menyerahkan fotokopi BPJS dan diarahkan untuk mengisi buku hadir sampai dengan selesai”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)



Gambar 9 Pengisian Buku Registrasi Daftar Hadir Oleh Peserta Prolanis

Sumber: Penulis, 2017



Gambar 10 Penimbangan Berat Badan Peserta Prolanis

Sumber: Penulis, 2017



Gambar 11 Pemeriksaan Tekanan Darah (Tensi) dan Kadar Gula Peserta Prolanis

Sumber: Penulis, 2017



Gambar 12 Kegiatan Senam Prolanis

Sumber: Puskesmas, 2017



Gambar 13 Penyuluhan Kesehatan Kepada Peserta Prolanis

Sumber: Puskesmas, 2017



Gambar 14 Pemeriksaan Dokter Kepada Peserta Prolanis

Sumber: Penulis, 2017

e) Akuntabilitas

Secara umum pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Pelayanan Prolanis tersebut merupakan pelayanan promotif preventif. Berikut prosedur pelayanannya:

- a. Pengisian formulir kesediaan bergabung dalam Prolanis oleh calon peserta Prolanis. Peserta Prolanis harus sudah mendapat penjelasan tentang program dan telah menyatakan kesediaannya untuk bergabung.

- b. Validasi kesesuaian diagnosa medis calon peserta. Peserta prolanis adalah peserta BPJS yang dinyatakan telah terdiagnosa DM Tipe 2 dan atau Hipertensi oleh Dokter Spesialis di Faskes Tingkat Lanjutan.
- c. Peserta yang telah terdaftar dalam Prolanis harus dilakukan proses entri data dan pemberian flag peserta didalam aplikasi Kepesertaan. Demikian pula dengan Peserta yang keluar dari program.
- d. Pencatatan dan pelaporan menggunakan aplikasi Pelayanan Primer (P-Care).

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia

Prolanis di Puskesmas Gondang:

“Untuk prosedur pelayanan Prolanis yang ada di Puskesmas ini mbak, sejauh ini masyarakat tidak ada yang mengalami kesulitan dalam arti mulai proses pendaftaran sampai proses pelaksanaan pelayanan Prolanis. Prosedur Prolanis disini mudah mbak, pasien yang ingin bergabung klub Prolanis ini benar-benar kita tuntun bagaimana alur daftarnya sampai dengan selesai mbak. Untuk peserta baru membawa KTP dan kartu BPJS Kesehatan yang dimiliki, kalau belum punya BPJS juga kita arahkan bagaimana untuk memiliki BPJS Kesehatan, intinya kita petugas disini ngemong peserta untuk mendapatkan pelayanan Prolanis ini mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nuriyah selaku peserta Prolanis

Puskesmas Gondang tentang kemudahan prosedur pelayanan:

“Untuk masalah prosedur menurut saya tidak ada masalah mbak. Jika kita baru pertama kali mau bergabung kita tinggal membawa KTP dan BPJS saja. Sebelum daftar ke Puskesmas untuk bergabung saya sudah diberikan arahan oleh bidan desa bagaimana alurnya untuk mendapatkan BPJS, jadi datang ke Puskesmas tinggal menyerahkan persyaratannya”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung

Dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya untuk pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung tidak luput dari hal-hal yang bersifat menghambat dan hal-hal yang bersifat mendukung dari pelayanan kesehatan, berikut hal-hal yang mempengaruhi pelayanan kesehatan khususnya pelayanan Prolanis.

a) Faktor pendukung terdiri dari:

1. Kemampuan dan ketrampilan petugas dalam menangani pasien

Kemampuan dan ketrampilan dalam menangani masalah kesehatan merupakan hal yang sangat penting karena kesehatan merupakan hal yang *urgent* bagi manusia, hal tersebut menjadi fokus utama dalam pelayanan kesehatan. Puskesmas Gondang merupakan Puskesmas yang memiliki kemampuan dan ketrampilan yang baik dalam menangani masalah kesehatan untuk masyarakat sekitar.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis mengatakan:

“Petugas disini memiliki kemampuan dan ketrampilan yang cukup mumpuni dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat karena kami mempunyai prinsip untuk tidak mengecewakan pasien dan kami juga berpedoman pada visi dan misi Puskesmas Gondang yang intinya memberikan pelayanan prima dan bermutu. Kami tidak menginginkan kalau pasien merasa bahwa petugas tidak mempunyai kemampuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Berikut ungkapan dari Ibu Kasmini selaku peserta Prolanis Puskesmas

Gondang yang mengatakan bahwa:

“Saya melihat petugas kegiatan Prolanis di Puskesmas ini khususnya bidang dan dokter yang bertugas memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik, dapat dilihat saat bidan menangani peserta Prolanis. Dalam menangani peserta Prolanis bidan yang bertugas terlebih dahulu menanyakan bagaimana keadaan kesehatan peserta dan apa yang dikeluhkan, setelah itu bidan langsung melakukan pemeriksaan tensi darah dan gula darah peserta dan langsung dicatat di buku pemantau kesehatan untuk lebih lanjut diserahkan ke dokter agar diperiksa dan diberikan resep obat. Dari hal itu saya melihat bahwa bidan dan dokter yang bertugas pada kegiatan Prolanis di Puskesmas ini memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

2. Adanya dukungan dari berbagai pihak

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, keterampilan dan kemampuan petugas pelayanan kesehatan yang baik tidak cukup untuk menjadikan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelayanan kesehatan yang baik apabila tidak ada pihak-pihak yang mendukung pelayanan kesehatan Prolanis ini. Dukungan dari berbagai pihak di perlukan agar pelayanan ini berjalan dengan baik. Puskesmas Gondang merupakan salah satu Puskesmas yang mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak yakni Kepala Puskesmas Bapak Sigit Jaka Purnama, dan Kepala Desa yang ada di wilayah kerja Puskesmas Gondang yang menyediakan Balai Desa untuk kegiatan Prolanis guna mengcover ruang Puskesmas yang sempit. Dalam hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis di Puskesmas Gondang yang mengatakan bahwa:

“Kegiatan ini selain di dukung oleh BPJS Kesehatan karena yang mencanangkan program ini juga mendapat dukungan dari kepala Puskesmas sendiri mbak. Tanpa adanya dukungan dari kepala Puskesmas program ini tidak bisa berjalan dengan lancar. Kepala Puskesmas Gondang

Bapak Sigit sangat-sangat mendukung program pelayanan kesehatan ini. selain adanya dukungan dari pihak internal Puskesmas juga ada dukungan dari pihak eksternal Puskesmas Gondang yaitu dukungan dari Kepala Desa yang ada di wilayah kerja Puskesmas Gondang dan Masyarakat sekitar". (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

Hal lain juga diungkapkan oleh Ibu Kamidah selaku peserta Prolanis di Puskesmas Gondang yang mengatakan bahwa:

"Menurut saya mbak program ini juga di dukung oleh Bapak Kepala Desa saya, beliau menghimbau kepada masyarakatnya yang terdiagnosa penyakit Diabetes Militus dan Hipertensi untuk berkenan bergabung dalam kegiatan Prolanis yang diadakan di Puskesmas Gondang, selain itu keluarga dan tetanga-tetangga saya juga mendukung saya untuk ikut bergabung agar kesehatan saya terpantau dan terkontrol dengan baik". (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

b) Faktor penghambat terdiri dari:

1. Prasarana yang belum memenuhi

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas kepada Masyarakat seharusnya juga didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Jika pelayanan kesehatan tidak terpenuhi dengan baik sarana dan prasarananya maka dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan itu berjalan tidak cukup baik. Peralnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kalau sarana dan prasaranan ada yang kurang akan sulit untuk memberikan pelayanannya. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis di Puskesmas Gondang yang mengatakan bahwa:

"Sarana di Puskesmas Gondang ini untuk kegiatan Prolanis belum memenuhi mbak. Waktu awal dilaksanakannya Prolanis ini kita pihak Puskesmas merasa kebingungan bagaimana mengatasi keterbatasan ruangan yang tidak bisa memuat banyak peserta Prolanis, sehingga kesulitan dalam melakukan kegiatan senam Prolanis dan pemberian edukasi kesehatan. Untungnya ada dukungan dari Kepala Desa yang ada di

wilayah kerja Puskesmas Gondang yang berkenan mengizinkan kegiatan Prolanis dilakukan di Balai Desa”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

2. Ketidakpatuhan peserta dalam mengikuti kegiatan Prolanis

Interaksi dalam pelayanan kesehatan harus dilakukan minimal oleh dua orang/pihak, jika hanya satu orang/pihak yang melakukan interaksi maka tidak akan terjadi pelayanan. Dalam pelayanan Prolanis ini harus ada interaksi antara pihak penyelenggara kegiatan dengan pihak masyarakat yang menerima pelayanan. Program pelayanan kesehatan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik apabila adanya kepatuhan pasien dalam mengikuti kegiatan program tersebut, jika ada ketidakpatuhan pasien dalam mengikuti program tersebut maka dapat dikatakan program tersebut belum maksimal. Dengan demikian, Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung dalam menjalankan pelayanan Prolanis belum terlaksana semaksimal mungkin. Hal tersebut dikarenakan adanya ketidakpatuhan peserta Prolanis di Puskesmas Gondang untuk mengikuti kegiatan Prolanis yang diadakan setiap satu bulan sekali. Masalah tersebut diperkuat oleh ungkapan Ibu Eny Ekowati selaku ketua panitia Prolanis di Puskesmas Gondang yang mengatakan bahwa:

“Tujuan yang ingin kita capai pada pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang ini supaya penderita penyakit kronis HT dan DM bisa dipantau secara rutin dan bisa dikontrol kesehatannya. Namun masalahnya peserta Prolanis penderita HT dan DM yang masih belum bisa rutin mengikuti kegiatan Prolanis ini setiap satu bulan sekali. Peserta yang tidak rutin hadir biasanya terkendala oleh tidak adanya yang mengantar ke Puskesmas karena peserta Prolanis ini kan kebanyakan sudah sepuh-sepuh, punya anak tapi anaknya dari petang sudah bekerja di sawah jadi akomidasinya sulit mbak”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Juli 2017)

C. Pembahasan

1. Kinerja Puskesmas Gondang dalam memberikan Pelayanan Prolanis

a. Produktivitas

Menurut Dwiyanto (2006: 50) produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Dengan demikian produktivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Dalam melaksanakan programnya Puskesmas Gondang selalu berusaha mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas. Efisiensi menyangkut keberhasilan organisasi memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia dengan tidak berlebihan. Sedangkan efektifitas menyangkut program yang dilaksanakan Puskesmas mencapai tujuannya yaitu menjadikan masyarakat sehat.

Efektifitas menyangkut tujuan didirikannya program pelayanan kesehatan tersebut tercapai atau tidak. Tujuan Prolanis (program pengelolaan penyakit kronis) adalah untuk mendorong peserta penyandang penyakit kronis mencapai kualitas hidup yang optimal dengan indikator 75% peserta terdaftar yang berkunjung ke FKTP (fasilitas kesehatan tingkat pertama) memiliki hasil baik pada pemeriksaan spesifik terhadap penyakit DM (Diabetes Militus) tipe 2 dan HT (Hipertensi) sesuai panduan klinis terkait. Sedangkan dalam era otonomi daerah saat ini pelaksanaan program Prolanis bertujuan untuk mewujudkan pengendalian biaya kesehatan jangka panjang, meningkatkan kualitas kesehatan peserta, mendorong kemandirian peserta, dan mencegah timbulnya komplikasi penyakit. Dengan demikian diharapkan:

- Terkendalinya kualitas kesehatan
- Meningkatnya jumlah peserta Prolanis atas dasar kesadaran

Input pengukuran kinerja dari Prolanis yang merupakan program pelayanan kesehatan masyarakat yang memadukan antara penatalaksanaan pelayanan kesehatan dengan komunikasi bagi kelompok peserta dan mengajak peserta penderita DM (Diabetes Militus) dan HT (Hipertensi) untuk berpartisipasi aktif dalam membudayakan pola hidup sehat dalam rangka meningkatkan kualitas hidup yang optimal.

Bentuk pelayanan yang tersedia di pelayanan Prolanis pada Puskesmas Gondang Kabupaten Tulungagung yaitu konsultasi medis, edukasi kelompok peserta Prolanis, *reminder* melalui *sms gateway*, *home visit*, dan pemantauan kesehatan. Bentuk-bentuk pelayanan yang ada dalam Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis) tersebut adalah pelayanan yang bersifat promotif-preventif yaitu meningkatkan kualitas kesehatan dan mencegah komplikasi penyakit. Berdasarkan data hasil wawancara yang diperoleh dalam pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang ini, peserta yang dapat bergabung dan mengikuti program ini harus peserta yang terdiagnosa menderita penyakit Diabetes Militus dan Hipertensi saja, diluar dua penyakit tersebut tidak bisa ikut bergabung dalam program Prolanis. Selain itu juga harus memiliki kartu BPJS Kesehatan karena ini adalah program kesehatan yang diusung oleh BPJS Kesehatan. Setelah resmi bergabung dalam program prolanis ini, peserta harus mengikuti kegiatannya yang diadakan setiap satu bulan sekali yang dimana untuk jadwal kegiatannya diinformasikan kepada peserta atau keluarga dari peserta melalui pesan singkat

SMS. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepatuhan peserta agar terpantau secara rutin kesehatan dari peserta tersebut. pelayanan ini juga memperhatikan betul kondisi kesehatan pesertanya, apabila peserta tidak bisa hadir dalam kegiatan Prolanis dalam 3 bulan berturut-turut maka pihak Puskesmas akan melakukan kunjungan rumah (*Home Visit*) peserta dan memeriksa bagaimana kondisi kesehatan dari peserta tersebut.

Sedangkan pengukuran produktivitas kinerja Puskesmas dengan indikator keluaran (*output*) menyangkut tujuan dan target dari Prolanis (program pengelolaan penyakit kronis). Prolanis ini memiliki beberapa bentuk kegiatan diantaranya memberikan penyuluhan dan edukasi kesehatan kepada peserta Prolanis, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang optimal. Tujuan umum dari pelayanan Prolanis adalah untuk mendorong peserta penyandang penyakit kronis mencapai kualitas hidup yang optimal dengan indikator 75% peserta terdaftar yang berkunjung ke FKTP (fasilitas kesehatan tingkat pertama) memiliki hasil baik pada pemeriksaan spesifik terhadap penyakit DM (Diabetes Militus) tipe 2 dan HT (Hipertensi) sesuai panduan klinis terkait. Sasaran dalam program ini adalah penyandang penyakit kronis Diabetes Militus dan Hipertensi.

Dalam pelaksanaan program ini Puskesmas Gondang belum mencapai target yang telah ditentukan yaitu 75% peserta berkunjung dari yang terdaftar. Hal ini dikarenakan rendahnya kepatuhan peserta Prolanis dalam mengikuti kegiatannya sebulan sekali. Hal lain yang ditemukan yaitu terbatasnya ruangan untuk melakukan kegiatan Prolanis yang tidak bisa memuat banyak peserta dan

rendahnya sosialisasi petugas Prolanis pada masyarakat. Untuk proses sosialisasi petugas Prolanis bekerja sama dengan bidan-bidan desa untuk mensosialisasikan program ini dan belum optimal sosialisasinya, karena bidan desa hanya melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang datang memeriksakan diri ke bidan desa tersebut.

b. Kualitas Layanan

Penilaian kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut, dikala terjadi kontak antara pelanggan/masyarakat dengan pihak dengan pihak yang memberikan/petugas-petugas pelayanan. Kualitasnya apakah baik atau buruk atau biasa-biasa saja, terlihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima masyarakat dengan apa yang mereka harapkan dari proses tindakan pelayanan oleh para pemberi pelayanan tersebut. Dalam hal ini kualitas pelayanan menyangkut sumber daya manusia yang bekerja didalamnya, fasilitas yang tersedia baik medis maupun non medis. Seperti halnya bidan yang menangani kegiatan Prolanis apakah dalam melaksanakan pelayanan mereka dapat bekerja dengan baik atau masih ada keraguan dalam melakukan pelayanannya. Mengenai fasilitas yang tersedia juga akan menunjang kinerja pelayanan Prolanis, ketersediaan alat kesehatan yang cukup akan membantu kelancaran proses pelayanan Prolanis. Begitu juga dengan ruangan, hal tersebut sangat menunjang dalam melaksanakan program, karena untuk melakukan kegiatan pelayanan membutuhkan ruang yang nyaman dan luas atau mencukupi sehingga peserta merasa nyaman dan aman dalam proses pelayanan. Tetapi tidak sama halnya dengan fasilitas ruangan yang ada di Puskesmas Gondang untuk kegiatan

Prolanis, pasalnya ruangan yang digunakan di Puskesmas tidak bisa memuat semua peserta Prolanis dan untuk melakukan kegiatan Prolanis harus gantian tempat duduknya dan sedikit celah untuk melakukan kegiatan senam Prolanis. Masalah tersebut menjadikan pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang cukup berkualitas.

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang disediakan baik untuk masyarakat maupun untuk petugas pelayanan dalam proses penyelesaian pelayanan. Termasuk didalamnya yaitu fasilitas operasional. Fasilitas untuk sarana yaitu peralatan medis pada kegiatan Prolanis di Puskesmas Gondang cukup baik. Hal ini terlihat dari alat medis yang digunakan adalah alat-alat medis dasar yang wajib ada di pelayanan kesehatan seperti alat cek tensi (Tensimeter), alat cek kadar gula darah, stetoskop tidak mengalami kekurangan. Sedangkan untuk fasilitas prasarananya dalam pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang belum tercukupi dengan baik. Hal tersebut terlihat dari keterbatasan ruangan yang dilakukan untuk kegiatan tidak dapat menghimpun semua peserta jika hadir semua, untuk masalah tersebut pihak Puskesmas dalam mengadakan kegiatan Prolanis tidak selalu bertempat di Puskesmas, kadang juga bertempat di Balai Desa yang ada di wilayah kerja Puskesmas Gondang. Dengan fasilitas yang baik tentu akan mempengaruhi kinerja dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

c. Responsivitas

Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) merupakan program yang dicanangkan pemerintah dan diusung oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan mewujudkan kemandirian masyarakat untuk menangani penyakit yang menjadi dasar bagi terwujudnya kualitas hidup yang optimal. Menurut WHO (*World Health Organization*), ada 10 penyakit penyumbang angka kematian di Indonesia pada tahun 2012 dua diantaranya adalah Diabetes Militus dan Hipertensi. Penyebab penyakit tersebut antara lain yaitu pola hidup yang tidak sehat atau salah. Oleh sebab itu, BPJS mencanangkan system pelayanan kesehatan Prolanis yang diusung bersama FKTP untuk memelihara kualitas hidup penyakit DM dan HT agar lebih optimal lagi.

Program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) mempunyai banyak keuntungan. Dengan mengikuti kegiatan Prolanis dapat mendorong kemandirian peserta untuk meningkatkan kualitas kesehatannya dan dapat mencegah terjadinya komplikasi penyakit. Bahkan dalam rangka pemeliharaan kesehatan bagi peserta BPJS yang menderita penyakit Diabetes Militus (DM) dan Hipertensi (HT) untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dapat mengeluarkan biaya pelayanan

kesehatan yang relative optimal. Ini berarti program tersebut dapat memberikan keuntungan ekonomi dan kesehatan.

Selain pengetahuan, peserta Prolanis (Program pengelolaan penyakit kronis) harus memiliki kartu BPJS Kesehatan. Sehingga memudahkan peserta untuk mengendalikan biaya pelayanan kesehatan dalam rangka jangka panjang. Dengan demikian, program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) menjadi salah satu program pokok dalam meningkatkan status kesehatan dan kelangsungan hidup penderita penyakit Diabetes Militus dan Hipertensi. Prolanis menentukan kualitas kesehatan, karena program ini dapat mendorong masyarakat untuk meningkatkan kemandiriannya dalam pemeliharaan kesehatannya dan dapat meminimalisir terjadinya komplikasi penyakit. Selain member keuntungan ekonomi pada peserta Prolanis, program ini juga membantu masyarakat untuk memantau status kesehatan peserta secara rutin yang dilakukan setiap satu bulan sekali.

d. Responsibilitas

Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang besar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit, Lenvine dalam Dwiyanto (2006: 51). Untuk menunjang kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan terdapat standar pelayanan Prolanis yang terdapat di Puskesmas Gondang antara lain:

- a) Pasien datang dan dilakukan pencatatan di buku Register PROLANIS
- b) Penimbangan dan pencatatan berat badan, pengukuran dan pencatatan tinggi badan serta penghitungan index masa tubuh (IMT)
- c) Pemeriksaan tekanan darah
- d) Pemeriksaan laborat (kadargula)
- e) Senam PROLANIS
- f) Penyuluhan
- g) Pemeriksaan dokter
- h) Pengambilan obat di kamar obat sesuai Diagnosa dokter
- i) Selesai dan pasien pulang
- j) Kunjungan rumah peserta PROLANIS dengan masalah resiko kesehatan

Dengan standar pelayanan Prolanis yang tersedia akan membantu kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan Prolanis. Karena dengan beberapa langkah diatas petugas dapat dengan mudah memberikan pelayanan kesehatan bagi peserta dan mengarahkan peserta untuk mendapatkan pelayanannya. Dari penjelasan dan penyuluhan yang dilakukan oleh petugas Prolanis maka peserta dapat menerapkan pola hidup yang benar agar memperoleh kualitas hidup yang optimal, sehingga untuk kedepannya peserta dapat tercegah dari timbulnya komplikasi penyakit. Dari hasil wawancara dengan peserta Prolanis untuk proses pelayanan pelaksanaan kegiatan tersebut tidak mengalami kesulitan, karena prosedur dan standar pelayanannya sudah jelas dan petugasnya juga membimbing untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

e. Akuntabilitas

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI) (2003:3) adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggung jawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Untuk mengakses pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang terbilang cukup mudah. Karena begitu peserta yang mendaftar dan terdiagnosa memiliki penyakit DM dan HT serta memiliki kartu BPJS Kesehatan langsung melakukan pengisian formulir untuk kesediaannya bergabung dalam pelayanan Prolanis tersebut. Jika masyarakat yang ingin bergabung dan telah terdiagnosa penyakit DM/HT namun belum memiliki kartu BPJS Kesehatan maka pihak Puskesmas akan memberikan bantuan dan pengarahan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mendapatkan kartu BPJS Kesehatan.

Prosedur pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang adalah sebagai berikut:

- e. Pengisian formulir kesediaan bergabung dalam PROLANIS oleh calon peserta PROLANIS. Peserta PROLANIS harus sudah mendapat penjelasan tentang program dan telah menyatakan kesediaannya untuk bergabung.

- f. Validasi kesesuaian diagnosa medis calon peserta. Peserta PROLANIS adalah peserta BPJS yang dinyatakan telah terdiagnosa DM Tipe 2 dan atau Hipertensi oleh Dokter Spesialis di Faskes Tingkat Lanjutan.
- g. Peserta yang telah terdaftar dalam PROLANIS harus dilakukan proses entri data dan pemberian flag peserta didalam aplikasi Kepesertaan. Demikian pula dengan Peserta yang keluar dari program.
- h. Pencatatan dan pelaporan menggunakan aplikasi Pelayanan Primer (P-Care).

Alur untuk mengakses pelayanan prolanis ini tidak terpasang pada Puskesmas Gondang hanya melalui pengarahannya oleh petugas Puskesmas dan bidan-bidan Desa, sehingga dirasa kurang efektif. Sebaiknya di Puskesmas juga dipasang papan alur pelayanan Prolanis dan dipasang ditempat yang strategis agar mudah dilihat oleh masyarakat pengunjung Puskesmas. Sehingga masyarakat yang ingin bergabung tidak harus bertanya kesana kesini tentang prosedur mendapatkan pelayanan Prolanis di Puskesmas ini.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang

a. Faktor Pendukung

- 1) Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam menangani Pasien

Faktor pendukung dalam pelayanan Prolanis di Puskesmas Gondang yaitu petugas (bidan dan dokter) yang memberikan pelayanan kesehatan memiliki kinerja yang baik dan ramah terhadap peserta prolanis, sehingga peserta yang

ingin memperoleh pelayanan kesehatan tidak merasa canggung dan sungkan untuk mengkonsultasikan keluhan yang dideritanya. Hal tersebut mengacu pada keterampilan dan kemampuan petugas dalam menangani peserta yang mana sesuai dengan faktor pendukung dalam pelayanan public menurut Moenir (1996:124) pada poin 5 yaitu “kemampuan dan keterampilan yang disesuaikan dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan”.

2) Adanya Dukungan dari Berbagai Pihak

Selain keterampilan dan kemampuan petugas dalam menangani pasien/peserta, faktor pendukung dalam pelayanan tersebut adalah adanya dukungan dari berbagai pihak yakni kepala Puskesmas, Pemerintahan. Hal tersebut sesuai dengan fungsi system kesehatan yang didalamnya didukung oleh indikator *leadership and Governance*. Dimana suatu program system kesehatan yang dijalankan harus mendapat dukungan dari pimpinan Puskesmas dan pemerintahan yang dimaksud disini adalah Kepala Desa yang ada di wilayah kerja Puskesmas Gondang yang mendukung program ini dengan cara menyediakan tempat yaitu Balai Desa untuk digunakan pelayanan Prolanis, serta pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung yang mendukung penuh program ini karena Dinkes Tulungagung merupakan lembaga publik yang bertanggungjawab penuh atas Unit Pelayanan Terpadu Dinas (UPTD) Puskesmas.

b. Faktor Penghambat

1) Prasarana yang Belum Memenuhi

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang baik, diperlukan fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dalam rangka peningkatan kesehatan, pemeliharaan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan di Puskesmas Gondang yang berupa prasarana belum cukup memenuhi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan Prolanis. Prasarana yang dimaksud disini yaitu berupa ruangan yang digunakan untuk kegiatan pelayanan Prolanis. Ruangan tersebut tidak begitu luas sehingga dalam melakukan aktivitas kegiatan Prolanis seperti senam Prolanis peserta saling berhimpitan.

2) Ketidapatuhan Peserta dalam Mengikuti Kegiatan Prolanis

Pelayanan program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) pada Puskesmas Gondang belum bisa mencapai target 75% peserta hadir dari peserta yang terdaftar karena ketidapatuhan peserta dalam mengikuti kegiatan Prolanis setiap satu bulan sekali. Ketidapatuhan peserta terhambat karena transportasi untuk datang ke Puskesmas Gondang minim. Bukan karena tidak ada kendaraan atau alat transportasi namun disebabkan karena tidak adanya yang mengantar dan

menjemput, pasalnya peserta Prolanis di Puskesmas Gondang ini mayoritas usia lanjut jadi harus ada yang mengantar dan menjemputnya.