



Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Pada Jenis-Jenis Pelayanan Di Puskesmas Ciparay Dtp

Elsan Septiani¹, Hamdan²

Universitas Teknologi Digital Bandung^{1,2}

Received: 06 Februari 2026
Revised: 16 Februari 2026
Accepted: 28 Februari 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi, pengalaman, dan harapan masyarakat pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciparay DTP, Kabupaten Bandung. Latar belakang ini didasari oleh pentingnya peran puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara kepada 20 responden yang merupakan pengguna layanan puskesmas, baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang kemudian dianalisis menggunakan Teknik analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek yang di apresiasi oleh masyarakat meliputi keramahan dan sikap empatik tenaga kesehatan, keterjangkauan biaya pelayanan, serta lokasi puskesmas yang mudah diakses. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih menjadi keluhan masyarakat. Keluhan tersebut diantaranya adalah waktu tunggu yang cukup lama, terutama pada antrian pelayanan poli umum, dan farmasi, keterbatasan fasilitas medis serta keterbatasan ketersediaan layanan spesialisasi dan obat – obatan tertentu. Responden juga mengharapkan adanya peningkatan kualitas sarana prasarana, efisiensi pelayanan administrasi, serta peningkatan kegiatan penyuluhan kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan di Puskesmas Ciparay DTP telah berjalan cukup baik, masih terdapat ruang untuk yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar pihak pengelola puskesmas melakukan inovasi pelayanan, penguatan kapasitas tenaga kesehatan penguatan kapasitas tenaga kesehatan, dan optimalisasi sarana prasarana agar pelayanan kesehatan yang diberikan semakin optimal dan merata.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Ciparay DTP, Persepsi Masyarakat, Kualitas Layanan.

(*) Corresponding Author: elsan10121392@digitechuniversity.ac.id

How to Cite: Septiani, E., & Hamdan, H. (2026). Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat Pada Jenis-Jenis Pelayanan Di Puskesmas Ciparay Dtp. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(3.D), 40-49. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12782>.

PENDAHULUAN

Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat adalah salah satu komponen penting dalam system pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas sendiri bertujuan untuk memberikan pelayanan keehatan dasar yang terjangkau dan merata kepada masyarakat ditingkat desa atau kecamatan. Puskesmas juga harus hadir sebagai salah satu program pembangunan dibidang kesehatan dan menjadi salah satu upaya untuk mewujudkan visi “Indonesia Sehat”. Oleh karenanya, keberadaan puskesmas di setiap daerah desa atau kecamatan sangat penting untuk menjangkau masyarakat di seluruh pelosok negeri Indonesia yang membutuhkan layanan kesehatan.

Perkembangan era tranformasi yang dimulai pada tahun 2000-an dan berlanjut hingga saat ini membawa perubahan besar pada sektor kesehatan Indonesia. Puskesmas sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan utama di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dan mengikuti zaman modern. Pada periode tahun 2000-an, pemerintah mulai melakukan

berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas. Salah satu langkah terbesar adalah melakukan penerapan sistem akreditasi puskesmas pada tahun 2005 yang bertujuan untuk memastikan bahwa puskesmas memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu upaya yang dilakukan pada tahun ini yaitu pelatihan dan peningkatan kapasitas tenaga medis di puskesmas, termasuk dokter, bidan, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya yang diberikan pelatihan dan Pendidikan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang luas bagi mereka. Pada tahun 2000-an juga program puskesmas berkembang lebih lanjut dengan adanya penambahan program kesehatan yang lebih luas, seperti layanan ibu dan anak, pencegahan HIV/AIDS, serta program pencegahan penyakit tidak menular seperti hipertensi dan diabetes.

Kemudian pada transformasi era 2010-an hingga saat ini, puskesmas semakin mendapatkan perhatian sebagai pusat kesehatan yang harus meningkatkan kualitas layanan agar lebih merata dan lebih terjangkau. Dengan berlakunya Undang – Undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang kesehatan, puskesmas diberikan peran yang lebih besar dalam system pelayanan kesehatan nasional. Pemerintah juga memberikan perhatian khusus terhadap pembangunan infrastruktur puskesmas dan meningkatkan kualifikasi tenaga medis yang bekerja di puskesmas. Puskesmas juga kini tidak hanya berfokus pada layanan kesehatan fisik, tetapi juga mencakup aspek – aspek kesehatan mental dan social. Puskesmas diharapkan dapat menjadi pusat kesehatan yang lebih holistic, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan system digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah akses masyarakat. Pada masa kini, banyak puskesmas yang telah memiliki fasilitas kesehatan yang lebih baik, seperti ruang rawat inap, laboratorium, serta fasilitas imunisasi dan vaksinasi. Puskesmas juga menjadi garda terdepan dalam program kesehatan masyarakat, seperti program Keluarga Berencana (KB), program pengendalian penyakit menular, serta upaya penanggulangan bencana dan darurat kesehatan. Puskesmas Ciparay, yang terletak di Kecamatan Ciparay, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, adalah salah satu puskesmas yang berperan besar dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat di daerah tersebut., meskipun puskesmas memiliki peran yang sangat vital dalam sistem kesehatan di Indonesia, pengetahuan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sering kali masih terbatas.

Namun, meskipun puskesmas Ciparay hadir sebagai salah satu solusi dalam pelayanan kesehatan yang merata, terdapat berbagai tantangan dalam upaya mencapai tujuan tersebut. Salah satunya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan yang disediakan oleh puskesmas Ciparay. Pengetahuan masyarakat mengenai layanan kesehatan yang tersedia, prosedur yang harus diikuti, serta hak dan kewajiban sebagai pasien dapat sangat memengaruhi penggunaan layanan tersebut. Jika masyarakat tidak mengetahui jenis-jenis layanan yang tersedia, mereka cenderung tidak memanfaatkannya secara maksimal, bahkan mungkin lebih memilih fasilitas kesehatan lain yang dirasa lebih familiar atau lebih dekat dengan tempat tinggal mereka.

Pengetahuan masyarakat kecamatan Ciparay yang terbatas terhadap pelayanan puskesmas Ciparay dapat menyebabkan rendahnya tingkat kunjungan dan penggunaan layanan kesehatan di puskesmas tersebut. Hal ini tentu berdampak pada efektivitas puskesmas Ciparay dalam menjalankan perannya sebagai penyedia layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat pengetahuan masyarakat mengenai puskesmas dan berbagai layanan yang ditawarkan, agar bisa ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan memaksimalkan penggunaan layanan puskesmas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian dengan tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasa, dan juga validasi mengenai fenomena yang tengah di teliti (Ramadhan, 2021). Penelitian ini menggunakan kualitatif menurut Denzin dan Lincoln dalam Anggito dan Setiawan (2018) penelitian kualitatif juga adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi yang dilakukan dengan jalan yang melibatkan berbagai metode yang ada. Menurut Denzin dan Lincoln juga dalam Anggito & Setiawan (2018) penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna social dari sudut pandang partisipan, dengan menggunakan latar alamiah sebagai sumber data utama dan peneliti sebagai intrumen kunci.

Penelitian ini berjumlah 20 orang yang merupakan masyarakat pengguna layanan Puskesmas Ciparay DTP dengan latar belakang usia, jenis kelamin, dan pengalaman pelayanan yang beragam. Alasan memilih 20 informan karena merujuk pada prinsip data saturation, yaitu titik dimana informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak memberikan data baru yang signifikan (Guest et al., 2020). Dalam penelitian kualitatif, kuantitas informan bukan tujuan utama, melainkan kualitas dan kedalaman data yang dikumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan tingkat pengetahuan masyarakat mengenai layanan yang tersedia di Puskesmas Ciparay DTP. Melalui wawancara mendalam terhadap 20 responden dengan latar belakang usia yang beragam, dikumpulkan data mengenai pengetahuan, pengalaman, serta saran terkait pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur kepada 20 orang responden dari berbagai usia (17-74 tahun), baik laki-laki maupun perempuan. Data dianalisis dengan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menemukan pola, tema, dan persepsi yang umum maupun berbeda. Berikut ini hasil wawancara dari 20 responden :

Informan 1: Yuyun (40 tahun)

Yuyun mengetahui berbagai layanan yang tersedia di Puskesmas Ciparay DTP, seperti poli umum dan poli gigi. Ia menyebutkan bahwa layanan poli umum mencakup semua jenis penyakit. Selain itu, ia juga mengetahui layanan kesehatan ibu dan anak, seperti pemeriksaan ibu hamil dan imunisasi, walaupun ia tidak dapat menyebutkan jenis-jenis imunisasi tersebut. Yuyun menyadari bahwa puskesmas menyediakan pemeriksaan untuk penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS, namun ia tidak tahu mengenai layanan Papilus atau imunisasi pranikah. Ia juga memahami perbedaan antara poli umum dan poli lansia, yang menurutnya dibedakan berdasarkan usia pasien. Ia mengetahui layanan KIR dan IVA tes, serta penggunaan BPJS atau JKN sebagai jaminan kesehatan saat berobat. Yuyun merasa tidak ada yang perlu ditingkatkan dari layanan yang tersedia dan tidak menemui kendala dalam mengaksesnya.

Informan 2: Nani (43 tahun)

Nani menyatakan mengetahui keberadaan layanan poli umum dan mengenal jadwal pelayanan. Ia memahami bahwa layanan di poli umum mencakup pengobatan penyakit ringan. Ia juga mengetahui bahwa Puskesmas Ciparay DTP menyediakan layanan melahirkan dalam kategori layanan ibu dan anak. Mengenai imunisasi, ia menyebutkan bahwa imunisasi hepatitis tersedia, namun ia tidak mengetahui imunisasi pranikah maupun pemeriksaan penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS. Ia memahami layanan Papilus sebagai penanganan penyakit batuk dan flu. Ia mengenali perbedaan layanan lansia dan poli umum dari usia pasien yang ditangani. Nani mengetahui adanya program BPJS dan penggunaan JKN, serta layanan

KIR dan IVA tes. Ia tidak menemukan kendala dalam mengakses layanan dan tidak memberikan masukan untuk peningkatan layanan.

Informan 3: Rifda (20 tahun)

Rifda memiliki pengetahuan cukup baik mengenai layanan di Puskesmas Ciparay DTP. Ia menyebutkan adanya poli umum, poli gigi, dan poli KIA. Ia tahu bahwa poli umum melayani penyakit seperti flu, batuk, dan demam. Ia juga menyadari adanya layanan untuk ibu hamil, nifas, dan balita dalam poli KIA. Meski ia tahu tentang layanan imunisasi, ia tidak dapat menyebutkan jenisnya. Berbeda dengan beberapa responden sebelumnya, Rifda mengetahui keberadaan imunisasi pranikah serta layanan pemeriksaan penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS. Ia kurang memahami layanan Papilus dan tidak mengetahui keberadaan layanan KIR dan IVA tes. Menurutnya, pelayanan masih kurang jelas dan perlu ditingkatkan, namun ia tidak mengalami kendala dalam mengaksesnya.

Informan 4: Oneng (46 tahun)

Pengetahuan Oneng terhadap layanan di Puskesmas Ciparay DTP tergolong minim. Ia hanya menyebutkan poli umum dan memahami bahwa layanan tersebut menangani penyakit ringan. Ia tidak mengetahui jadwal pelayanan, layanan untuk ibu dan anak, jenis imunisasi, imunisasi pranikah, ataupun pemeriksaan penyakit menular. Ia juga tidak mengetahui layanan Papilus dan membedakan antara poli umum dan lansia. Namun, ia mengetahui adanya layanan KIR dan penggunaan BPJS. Ia menilai bahwa pelayanan perlu diperjelas lagi dan menyebutkan keluhan mengenai panjangnya antrean. Meski demikian, ia tidak mengalami kendala dalam mengakses layanan.

Informan 5: Zahwa (24 tahun)

Zahwa cukup mengenal layanan yang tersedia di Puskesmas Ciparay DTP. Ia menyebutkan keberadaan poli gigi, umum, lansia, KIA, dan Papilus. Ia tahu bahwa poli umum menangani penyakit ringan dan bahwa layanan kesehatan ibu dan anak meliputi pasien ibu dan balita. Ia tahu adanya imunisasi tetapi tidak mengetahui jenisnya, dan tidak mengetahui tentang imunisasi pranikah atau pemeriksaan penyakit menular. Ia menyebutkan bahwa layanan Papilus digunakan untuk menangani batuk dan flu. Ia membedakan poli umum dan lansia berdasarkan usia pasien. Zahwa mengetahui program BPJS dan layanan KIR, namun menyampaikan bahwa antrean panjang dan pelayanan kurang cepat menjadi kendala utama, meski secara umum akses tidak menjadi masalah.

Informan 6: Rikeu (24 tahun)

Rikeu memiliki pemahaman yang cukup luas mengenai layanan Puskesmas Ciparay DTP. Ia menyebutkan bahwa di puskesmas tersedia layanan poli umum, poli gigi, poli KIA, serta laboratorium. Ia menjelaskan bahwa poli umum melayani berbagai jenis penyakit ringan. Ia juga mengetahui bahwa layanan kesehatan ibu dan anak meliputi pemeriksaan untuk balita, ibu hamil, dan ibu nifas. Ia mengetahui jenis-jenis imunisasi seperti hepatitis dan campak, dan juga mengetahui bahwa puskesmas menyediakan imunisasi pranikah (catin). Selain itu, ia memahami bahwa pemeriksaan penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS juga tersedia. Namun, ia mengaku tidak mengetahui layanan Papilus. Ia tahu tentang layanan poli lansia dan menjelaskan bahwa layanan ini ditujukan bagi pasien lansia. Ia juga menyebutkan keberadaan layanan KIR dan IVA tes, serta penggunaan BPJS. Menurutnya, layanan yang diberikan sudah cukup dan ia tidak mengalami kendala dalam mengaksesnya.

Informan 7: Susi (34 tahun)

Susi mengetahui layanan-layanan dasar di Puskesmas Ciparay DTP seperti poli umum, poli lansia, dan poli gigi. Ia memahami bahwa poli umum melayani pasien dengan penyakit ringan, sementara layanan ibu dan anak mencakup balita dan proses melahirkan. Ia menyebutkan bahwa imunisasi yang tersedia antara lain polio dan hepatitis, serta mengetahui

adanya imunisasi pranikah. Ia juga mengetahui layanan untuk penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS, namun tidak mengetahui tentang layanan Papilus. Menurutnya, poli lansia khusus ditujukan bagi pasien yang sudah lanjut usia. Ia tahu tentang layanan KIR dan penggunaan BPJS. Ia merasa pelayanan sudah cukup memadai dan tidak menghadapi kendala dalam mengakses layanan yang tersedia di puskesmas.

Informan 8: Tuti (42 tahun)

Tuti menyebutkan bahwa ia mengetahui beberapa layanan seperti poli umum, poli lansia, dan poli gigi. Ia memahami bahwa poli umum menangani penyakit yang tidak parah. Ia mengetahui adanya layanan kesehatan ibu dan anak, namun tidak menjelaskan detailnya. Ia tahu tentang layanan imunisasi tetapi tidak dapat menyebutkan jenisnya, serta tidak mengetahui adanya imunisasi pranikah atau layanan pemeriksaan penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS. Ia juga tidak mengetahui layanan Papilus maupun layanan KIR dan IVA tes. Tuti menyebutkan bahwa poli lansia berbeda dari poli umum karena diperuntukkan bagi pasien lanjut usia, sedangkan poli umum bisa untuk semua usia. Ia tahu program BPJS dan menyatakan tidak ada keluhan dalam mengakses layanan. Ia juga merasa tidak ada yang perlu ditingkatkan dari pelayanan puskesmas.

Informan 9: Karwati (44 tahun)

Karwati menunjukkan pemahaman yang cukup dasar terhadap layanan di Puskesmas Ciparay DTP. Ia hanya menyebutkan poli umum dan memahami bahwa layanan ini melayani semua jenis penyakit. Ia juga mengetahui layanan untuk ibu dan anak, khususnya bagi balita dan ibu yang akan melahirkan. Mengenai imunisasi, ia tahu bahwa layanan tersedia namun tidak mengetahui jenisnya dan tidak tahu tentang imunisasi catin. Ia memahami layanan Papilus sebagai penanganan flu dan batuk, serta mengetahui layanan pemeriksaan penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS. Ia menyebutkan bahwa poli lansia khusus untuk pasien yang sudah lanjut usia. Ia tahu tentang layanan KIR dan penggunaan BPJS. Menurut Karwati, antrean yang lama menjadi keluhan utama dan ia berharap adanya perbaikan dalam sistem antrean. Namun, dalam mengakses layanan, ia tidak mengalami kendala.

Responden 10: Yani (66 tahun)

Yani mengetahui bahwa Puskesmas Ciparay DTP menyediakan layanan poli umum dan poli lansia. Ia menyebutkan bahwa poli umum hanya menangani penyakit ringan, dan membedakan poli lansia berdasarkan usia di atas 59 tahun. Ia tidak mengetahui jadwal pelayanan ataupun layanan kesehatan ibu dan anak. Meski demikian, ia tahu bahwa ada layanan imunisasi, namun tidak mengetahui jenisnya. Ia juga tidak tahu tentang imunisasi catin, layanan Papilus, dan layanan KIR atau IVA tes. Ia mengetahui bahwa layanan untuk penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS tersedia. Yani menyatakan bahwa pelayanan puskesmas tidak perlu ditingkatkan dan ia tidak mengalami kendala saat mengakses layanan yang ada.

Informan 11 : Noneng (74 tahun)

Noneng adalah lansia yang mengetahui keberadaan beberapa layanan di Puskesmas Ciparay DTP seperti poli lansia, poli gigi, dan poli umum. Ia memahami bahwa layanan poli umum ditujukan bagi pasien di bawah usia 60 tahun, sedangkan poli lansia untuk usia lanjut. Meskipun ia menyebutkan beberapa layanan yang tersedia, ia tidak mengetahui jadwal pelayanan, layanan untuk ibu dan anak, maupun jenis-jenis imunisasi yang diberikan di puskesmas. Ia juga tidak tahu tentang imunisasi pranikah, layanan penyakit menular, dan layanan Papilus. Noneng mengetahui bahwa BPJS dapat digunakan untuk berobat di puskesmas, dan menyatakan bahwa penjelasan penyakit dari petugas kesehatan masih kurang jelas. Ia pernah mengalami kendala ketika poli lansia dipindahkan ke ruangan baru tanpa informasi yang memadai, sehingga ia merasa kebingungan saat berkunjung.

Informan 12: Evi Sumiati (47 tahun)

Evi menyebutkan bahwa ia mengetahui adanya layanan poli umum, poli gigi, dan poli lansia di Puskesmas Ciparay DTP. Ia memahami bahwa poli umum melayani penyakit umum seperti flu dan batuk, namun tidak mengetahui layanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, maupun imunisasi pranikah. Ia juga tidak mengetahui adanya layanan pemeriksaan penyakit menular, layanan Papilus, perbedaan layanan poli lansia dengan poli umum, serta layanan KIR dan IVA tes. Ia tahu bahwa BPJS bisa digunakan, tetapi menyatakan tidak mengetahui apakah ada kendala dalam mengakses layanan karena kurang informasi. Ia juga tidak memberikan saran peningkatan, mungkin karena kurangnya pemanfaatan layanan secara langsung atau kurang informasi yang ia terima.

Informan 13: Zahra (17 tahun)

Zahra, sebagai remaja, menunjukkan pengetahuan yang cukup baik tentang berbagai layanan di Puskesmas Ciparay DTP. Ia menyebutkan adanya poli umum, poli TB DOTS, poli KIA, dan poli lansia. Ia mengetahui jadwal pelayanan dan menyebutkan bahwa poli umum menangani keluhan seperti sesak napas, flu, dan batuk. Ia juga menyebutkan bahwa layanan ibu dan anak meliputi perawatan ibu nifas, bayi, dan lainnya, meskipun tidak dapat menjelaskan secara mendetail. Ia tidak mengetahui jenis imunisasi, imunisasi catin, dan layanan Papilus secara spesifik. Namun, ia menyadari adanya layanan pemeriksaan penyakit menular serta BPJS. Ia tidak memiliki keluhan dalam mengakses layanan dan tidak menyarankan adanya perbaikan.

Informan 14: Yanti (32 tahun)

Yanti menunjukkan pengetahuan yang cukup luas mengenai layanan puskesmas. Ia menyebutkan poli MTBS, poli umum, poli KIA, poli TB DOTS, poli lansia, poli gigi, dan layanan KIR dokter. Ia tahu bahwa poli umum menangani penyakit ringan dan layanan ibu dan anak mencakup pemeriksaan kehamilan. Ia mengenal salah satu jenis imunisasi yaitu hepatitis, namun tidak tahu tentang imunisasi pranikah. Ia mengetahui adanya layanan pemeriksaan penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS, tetapi tidak mengetahui layanan Papilus. Ia menjelaskan bahwa perbedaan poli lansia dan umum terletak pada usia pasien. Ia mengetahui program BPJS dan layanan KIR, merasa layanan sudah memadai, serta tidak menemui kendala dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Informan 15: Neneng (45 tahun)

Neneng menunjukkan pengetahuan mendalam tentang layanan di Puskesmas Ciparay DTP. Ia menyebutkan berbagai layanan seperti poli umum, poli KIA, poli TB DOTS, poli PDP/CVT, dan poli lansia. Ia tahu bahwa layanan poli umum mencakup pemeriksaan kolesterol, hipertensi, dan lainnya. Untuk layanan ibu dan anak, ia menyebutkan layanan persalinan. Ia juga mengetahui imunisasi yang tersedia, seperti campak, BCG, dan polio, serta menyadari keberadaan imunisasi pranikah. Ia mengetahui adanya layanan pemeriksaan penyakit menular dan menyebut layanan Papilus sebagai layanan khusus flu dan batuk. Ia membedakan poli lansia berdasarkan usia dan mengetahui layanan KIR dan program BPJS. Neneng merasa layanan sudah baik dan tidak mengalami kendala dalam mengaksesnya.

Informan 16: Neng Lilis (28 tahun)

Neng Lilis mengetahui cukup banyak jenis layanan di Puskesmas Ciparay DTP seperti poli umum, poli lansia, poli gigi, poli KIA, poli TB DOTS, dan poli PDP/CVT. Ia mengakui bahwa ia mengetahui keberadaan layanan poli umum, namun tidak tahu secara rinci pelayanan apa saja yang diberikan di dalamnya. Ia mengetahui layanan kesehatan ibu dan anak, serta menyebutkan adanya imunisasi meskipun tidak bisa menjelaskan jenisnya. Menariknya, ia mengetahui tentang imunisasi pranikah serta layanan pemeriksaan penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS. Namun, ia tidak tahu tentang layanan Papilus maupun KIR dan IVA tes. Ia menjelaskan bahwa poli lansia memang ditujukan untuk pasien lanjut usia dan menyatakan

bahwa layanan BPJS tersedia di puskesmas. Neng Lilis merasa tidak ada yang perlu ditingkatkan dan tidak pernah mengalami kendala selama mengakses layanan di Puskesmas Ciparay DTP.

Informan 17: Siti (46 tahun)

Siti menunjukkan pemahaman cukup baik terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Ciparay DTP. Ia menyebutkan adanya layanan poli umum, poli lansia, poli gigi, poli KIA, dan poli infeksius. Ia menjelaskan bahwa poli umum melayani keluhan seperti panas, demam, flu, dan batuk. Ia juga mengetahui bahwa layanan kesehatan ibu dan anak diberikan kepada pasien balita, ibu nifas, dan ibu hamil. Ia tahu jenis-jenis imunisasi seperti campak dan hepatitis, tetapi tidak mengetahui tentang imunisasi pranikah dan layanan Papilus. Ia menjelaskan bahwa poli lansia diperuntukkan bagi pasien di atas usia 60 tahun. Siti juga mengetahui keberadaan layanan KIR, IVA tes, serta program BPJS atau JKN. Ia merasa tidak ada yang perlu ditingkatkan dan tidak menemui kendala dalam mengakses pelayanan.

Informan 18: Darto (73 tahun)

Darto merupakan lansia yang hanya mengetahui sedikit layanan di Puskesmas Ciparay DTP. Ia menyebutkan keberadaan poli lansia dan poli umum, dan menjelaskan bahwa poli umum ditujukan untuk pemeriksaan ringan bagi pasien di bawah usia 59 tahun. Ia tidak mengetahui layanan kesehatan ibu dan anak, jenis imunisasi, imunisasi catin, maupun layanan pemeriksaan penyakit menular dan Papilus. Ia juga tidak tahu tentang layanan KIR, IVA tes, atau perbedaan poli lansia dengan poli umum. Namun, ia mengetahui bahwa BPJS dapat digunakan untuk berobat. Ia menilai antrean di puskesmas cukup lama, tetapi pelayanan dari petugas dinilai ramah. Secara umum, ia tidak mengalami kesulitan dalam mengakses layanan.

Informan 19: Grafia (26 tahun)

Grafia menyebutkan berbagai layanan yang tersedia di Puskesmas Ciparay DTP, seperti poli umum, poli lansia, poli gigi, poli KIA, instalasi gawat darurat (IGD), dan laboratorium. Ia memahami bahwa poli umum melayani semua penyakit ringan. Namun, ia tidak mengetahui layanan ibu dan anak secara rinci, serta tidak mengetahui jenis imunisasi yang tersedia maupun keberadaan imunisasi pranikah. Ia menyebutkan bahwa layanan pemeriksaan penyakit menular tersedia dan tahu bahwa BPJS dapat digunakan untuk berobat. Ia tidak mengetahui tentang layanan Papilus dan KIR. Meskipun demikian, ia menyatakan tidak ada kendala selama mengakses layanan dan tidak menyampaikan usulan peningkatan layanan.

Informan 20: Anggi (17 tahun)

Anggi sebagai responden muda menyebutkan bahwa ia mengetahui layanan poli umum, poli gigi, poli lansia, dan Papilus di Puskesmas Ciparay DTP. Ia menjelaskan bahwa poli umum melayani keluhan seperti demam. Ia tidak mengetahui layanan ibu dan anak, dan meskipun mengetahui adanya imunisasi, ia tidak tahu jenis-jenisnya. Ia tidak mengetahui keberadaan imunisasi catin, tetapi ia tahu layanan penyakit menular seperti TBC dan HIV/AIDS. Menariknya, ia memahami bahwa layanan Papilus digunakan untuk menangani batuk, flu, dan demam. Ia juga menyebutkan bahwa poli lansia diperuntukkan bagi pasien usia di atas 60 tahun. Ia mengetahui layanan KIR dan BPJS, serta menyatakan bahwa tidak ada yang perlu ditingkatkan dan ia tidak mengalami kendala saat mengakses layanan di puskesmas.

Tingkat Pengetahuan Masyarakat tentang Pelayanan Puskesmas

Hampir semua responden mengetahui layanan Poli Umum, namun tingkat pengetahuan mereka terhadap layanan lainnya masih bervariasi.

- Poli Gigi diketahui oleh sekitar 13 dari 20 responden.
- Poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) diketahui oleh sekitar 11 responden.
- Poli Lansia diketahui oleh hampir semua responden, khususnya yang sudah lanjut usia.

- Poli TB DOTS, Poli Papilus, dan Poli PDP/CVT hanya dikenal oleh segelintir responden, yang menunjukkan minimnya edukasi terhadap layanan spesifik ini.
- Layanan laboratorium dan IGD hanya disebut oleh sedikit responden, padahal memiliki peran penting dalam penanganan pasien.

Pengetahuan responden lebih banyak berfokus pada layanan yang mereka gunakan secara langsung atau pernah mereka dengar melalui pengalaman pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas perlu melakukan promosi layanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Pemahaman tentang Jadwal Pelayanan

Kurang dari setengah responden mengetahui jadwal pelayanan di Puskesmas. Bahkan di antara yang menyatakan “tahu”, informasi mereka seringkali tidak lengkap. Ini mengindikasikan adanya kesenjangan informasi yang berdampak pada efisiensi kunjungan masyarakat ke Puskesmas. Kurangnya pemahaman jadwal layanan dapat menyebabkan pasien datang di luar jam layanan dan akhirnya kecewa atau tidak dilayani. Ini perlu diatasi dengan pemasangan papan informasi, selebaran, dan pengumuman di media sosial.

Pengetahuan dan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Ibu dan Anak

Responden yang mengetahui layanan KIA umumnya menyebutkan pemeriksaan ibu hamil, nifas, bayi, dan balita. Namun, masih ada responden yang bahkan tidak mengetahui layanan ini tersedia, terutama dari kelompok usia lanjut atau yang tidak sedang mengandung/memiliki anak kecil. Ini menunjukkan perlunya pendekatan edukasi yang lebih inklusif dan spesifik untuk tiap segmen masyarakat, termasuk ibu muda, pasangan yang akan menikah, serta keluarga yang belum memiliki anak.

Layanan Imunisasi dan Catin

Mayoritas responden tahu bahwa imunisasi tersedia, tetapi banyak yang tidak mengetahui jenisnya. Hanya sebagian kecil (sekitar 5-6 orang) yang tahu tentang imunisasi untuk calon pengantin (catin). Minimnya pemahaman terhadap imunisasi pranikah menjadi tantangan tersendiri, mengingat pentingnya imunisasi ini dalam pencegahan penyakit menular pada masa pernikahan dan kehamilan awal.

Pemeriksaan Penyakit Menular

Layanan pemeriksaan TBC dan HIV/AIDS cukup dikenal oleh separuh lebih responden, meski masih ada ketidaktahuan di kalangan responden lansia dan yang kurang berinteraksi langsung dengan layanan ini. Pemeriksaan penyakit menular bersifat sensitif dan seringkali dikaitkan dengan stigma. Sosialisasi tentang layanan ini perlu dilakukan dengan pendekatan yang empatik dan berbasis pada hak kesehatan dasar masyarakat.

Pemahaman Terhadap Poli Lansia

Sebagian besar responden mengetahui adanya Poli Lansia dan membedakannya dari Poli Umum berdasarkan usia pasien. Namun hanya sedikit yang memahami jenis layanan spesifik yang diberikan. Padahal layanan lansia bisa mencakup cek rutin, kontrol penyakit degeneratif, dan konseling gizi. Peningkatan informasi yang spesifik tentang manfaat Poli Lansia sangat dibutuhkan, terlebih mengingat angka penduduk lanjut usia yang semakin tinggi.

Layanan KIR dan IVA Test

Dari wawancara, hanya sebagian kecil responden yang mengetahui adanya layanan KIR (pemeriksaan kesehatan untuk keperluan kerja/izin mengemudi) dan IVA Test (deteksi dini kanker serviks). Padahal layanan ini krusial dalam mendorong kesehatan reproduksi dan keselamatan kerja. Ini menunjukkan pentingnya kolaborasi antara Puskesmas dengan instansi pendidikan dan tempat kerja untuk meningkatkan kesadaran terhadap layanan preventif ini.

Pemanfaatan BPJS atau JKN

Sebagian besar responden mengetahui dan menggunakan BPJS/JKN saat berobat. Ini merupakan poin positif bahwa program JKN sudah menjangkau masyarakat secara luas dan dimanfaatkan dengan baik.

Evaluasi Kendala Layanan

Mayoritas responden menyatakan puas dan tidak memiliki kendala dalam mengakses layanan. Namun, beberapa menyuarakan keluhan seperti:

- Antrian panjang dan pelayanan lambat
- Kurangnya kejelasan dari petugas medis mengenai penyakit pasien
- Kesulitan saat terjadi perubahan ruangan/pelayanan yang tidak diumumkan

Keluhan ini perlu menjadi perhatian serius pihak manajemen Puskesmas karena bisa memengaruhi kepuasan pasien dan keberlangsungan kunjungan mereka.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 20 responden, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan masyarakat terhadap jenis-jenis pelayanan yang tersedia di Puskesmas Ciparay DTP masih belum merata. Sebagian besar responden hanya mengetahui layanan umum seperti Poli Umum dan Poli Gigi, sementara layanan spesifik seperti Poli KIA, imunisasi pranikah, pemeriksaan HIV/AIDS, hingga IVA Test belum banyak diketahui. Kurangnya sosialisasi dan penyebaran informasi menjadi faktor utama rendahnya tingkat pemahaman tersebut. Selain itu, banyak masyarakat yang belum mengetahui jadwal pelayanan secara pasti, serta belum memahami secara mendalam fungsi dari layanan seperti Poli Lansia dan layanan preventif lainnya. Untuk itu, Puskesmas Ciparay DTP disarankan untuk meningkatkan upaya edukasi kepada masyarakat melalui penyuluhan rutin, pemanfaatan media sosial, dan kerja sama dengan tokoh masyarakat atau kader kesehatan. Penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai jadwal serta jenis layanan juga sangat penting guna mendorong pemanfaatan layanan secara maksimal. Peningkatan kualitas komunikasi petugas, efisiensi manajemen pelayanan, dan penguatan sistem antrian menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Puskesmas Ciparay DTP perlu meningkatkan upaya penyuluhan secara rutin dan menyeluruh mengenai seluruh jenis layanan yang tersedia, baik melalui media sosial, leaflet, spanduk, maupun kolaborasi dengan desa dan RT/RW.
2. Informasi tentang jadwal pelayanan harus disampaikan secara konsisten melalui berbagai saluran komunikasi seperti papan pengumuman, media sosial, dan informasi verbal melalui kader kesehatan.
3. Diperlukan pelatihan petugas medis dan administrasi untuk meningkatkan kemampuan komunikasi kepada pasien agar informasi yang disampaikan lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.
4. Perlu adanya sistem manajemen antrian dan alur pelayanan yang lebih efisien agar waktu tunggu tidak terlalu lama dan pelayanan menjadi lebih tertib.

REFERENSI

- Anggito, Andi. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (10 Juli 2018). Yogyakarta: CV Jejak.
- Atmodjo, Heri. 2018.

- Teknik Wawancara dalam Penelitian Sosial (9 September 2018). Yogyakarta: Andi Offset.
- Berai, Bima. 2015. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kinerja Perusahaan (4 Oktober 2015). (Vol. IV Nomor 9 - ISSN 14122586).
- BPJS Kesehatan. 2022. Petunjuk Teknis Pelayanan BPJS di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. <https://bpjs-kesehatan.go.id>. Diakses pada 2 Maret 2024.
- Daryanto. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Depkes RI. 2012. Pedoman Umum Puskesmas. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. 2023. Profil Puskesmas Ciparay DTP. <https://dinkes.bandungkab.go.id>. Diakses pada 10 April 2024.
- Dewi, Mardahlia. 2019. Analisis Kebutuhan dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sememi. (*Jurnal Ilmiah Kesehatan*, Vol. 3 No. 1).
- Handayani, Rina. 2020. Evaluasi Efektivitas Program Posyandu. (*Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 6 No. 2).
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementerian Kesehatan RI. 2012. Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas. Jakarta: Kemenkes.
- Kementerian Kesehatan RI. 2021. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020. Jakarta: Kemenkes.
- Kementerian Kesehatan RI. 2023. Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (Germas). <https://promkes.kemkes.go.id/germas>. Diakses pada 12 Mei 2024.
- Moleong, Lexy J. 2019. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukti, Krisna. 2015. Peranan Sistem Informasi Manajemen Pada Kinerja Perusahaan. <http://www.adt.komp/information-management>. Diakses pada 29 Januari 2016.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku (12 Maret 2012). Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuraini, Laili. 2020. Evaluasi Kualitas Pelayanan di Puskesmas Daerah Perkotaan. (*Jurnal Administrasi Kesehatan*, Vol. 6 No. 4).
- Prayoga, Hidayat. 2019. Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Sikap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. (*Jurnal Ilmu Sosial dan Kesehatan*, Vol. 5 No. 3).
- Ramadhan, Ahmad. 2021. Desain Penelitian Kualitatif. Surabaya: Literasi Nusantara.
- Riana, Dini. 2021. Sosialisasi Layanan Kesehatan melalui Media Sosial di Puskesmas. (*Jurnal Komunikasi Kesehatan*, Vol. 4 No. 1).
- Riyanto, Agus. 2014. Pengantar Kesehatan Lingkungan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sari, Merita. 2019. Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Sikap Masyarakat terhadap Pemanfaatan Puskesmas. (*Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 7 No. 2).
- Shafa, Salsabila. 2023. Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Panongan. (*Jurnal Kesehatan Komunitas*, Vol. 9 No. 1).
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D (7 Januari 2019). Bandung: Alfabeta.
- Sutiono, Gandhi. 2015. Sistem Informasi Manajemen dalam Perusahaan Telekomunikasi (28 Februari 2015). Jakarta: Grafiti Medika Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2011. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2010 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2011.
- WHO. 2020. Primary Health Care: Closing the Gap. Geneva: World Health Organization.
- Wibowo, Arif. 2022. Analisis Pelayanan BPJS di Puskesmas Wilayah Timur. (*Jurnal Manajemen Kesehatan*, Vol. 8 No. 1).

Zikrillah, Muhammad. 2024. Tingkat Pengetahuan Masyarakat tentang Fungsi Puskesmas dan Pengaruhnya terhadap Pemanfaatan Layanan. (*Jurnal Kesehatan Daerah*, Vol. 10 No. 2).