



Analisis Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok Guna Menunjang Pola Hidup Sehat Pada Masyarakat Kota Medan Sumatera Utara

Analysis Of Smoke-Free Area Policy To Support Healthy Lifestyle Patterns In Medan City Community, North Sumatera

Rara Fristi Arsanian^{1*}, Fitriani Pramita Gurning²

¹Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, email: rarafristi@gmail.com

²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, email: fitrianiurning@gmail.com

*Corresponding Author: E-mail: rarafristi@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 22 August, 2024

Revised: 7 September, 2024

Accepted: 25 September, 2024

Kata Kunci:

Kawasan Tanpa Rokok;

Pola Hidup Sehat;

Kebijakan; Kota Medan

Keywords:

Smoke-Free Area;

Healthy Lifestyle;

Policy; Medan City

DOI: [10.56338/jks.v7i9.5983](https://doi.org/10.56338/jks.v7i9.5983)

ABSTRAK

Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok (KTR) merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk melindungi kesehatan masyarakat dari dampak buruk asap rokok. Kota Medan, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, telah mengimplementasikan kebijakan ini dengan tujuan menciptakan lingkungan yang sehat dan bebas asap rokok. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi KTR di Kota Medan serta dampaknya terhadap pola hidup sehat masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan berbagai informan kunci, observasi langsung di lapangan, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kebijakan KTR telah diterapkan, masih terdapat tantangan dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya sosialisasi dan penegakan hukum yang lemah. Banyak masyarakat yang masih kurang menyadari pentingnya KTR dan lokasi-lokasi yang termasuk dalam kawasan tersebut. Selain itu, resistensi dari pelaku bisnis dan beberapa kelompok masyarakat juga menjadi hambatan. Namun demikian, kebijakan KTR telah memberikan dampak positif, seperti peningkatan kesadaran masyarakat akan bahaya merokok dan berkurangnya aktivitas merokok di tempat-tempat umum yang ditetapkan sebagai KTR. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan sosialisasi, penegakan hukum, serta partisipasi aktif masyarakat dan pihak swasta dalam mendukung keberhasilan kebijakan KTR. Rekomendasi disampaikan untuk meningkatkan koordinasi antar lembaga terkait dan pengembangan infrastruktur pendukung guna menciptakan lingkungan yang lebih sehat di Kota Medan.

ABSTRACT

The Smoke-Free Area (SFA) policy is one of the government's efforts to protect public health from the negative impacts of cigarette smoke. Medan City, as one of the big cities in Indonesia, has implemented this policy with the aim of creating a healthy and smoke-free environment. This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of SFA in Medan City and its impact on the healthy lifestyle of the community. The method used is a qualitative approach with a case study. Data were obtained through in-depth interviews with various key informants, direct observation in the field, and analysis of related documents. The results of the study indicate that although the SFA policy has been implemented, there are still challenges in its implementation, such as lack of socialization and weak law enforcement. Many people are still not aware of the importance of SFA and the locations included in the area. In addition, resistance from business actors and several community groups is also an obstacle. However, the SFA policy has had a positive impact, such as increasing public awareness of the dangers of smoking and reducing smoking activities in public places designated as SFA. The conclusion of this study indicates that further efforts are needed to improve socialization, law enforcement, and active participation of the community and the private sector in supporting the success of the SFA policy. Recommendations were made to improve coordination between related institutions and the development of supporting infrastructure to create a healthier environment in Medan City.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap masyarakat. Menurut undang undang nomor 23 tahun 1992, kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang

memungkinkan setiap orang hidup untuk produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan seluruh warga Indonesia menjadi prioritas pemerintah dan dilindungi oleh konstitusi. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang Optimal maka berbagai upaya harus dilakukan, salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia. Maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan (Herawati, Nunuk dan Nur Qomariyah, 2015).

Pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 36/ 2009 tentang Kesehatan, menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, maka setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan. Negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Salah satu lembaga kesehatan yaitu puskesmas. Menurut Herawati dan Qomariyah (2015) bahwa puskesmas sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang lengkap, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan.

Manajemen puskesmas perlu diperbaharui dan disempurnakan, agar terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Seiring berkembangnya waktu, ilmu dan teknologi mengalami perkembangan sangat pesat dibidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kinerja dan kualitasnya dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

Menurut Romadhon (2006) bahwa dalam penyelenggaraan kesehatan ada masalah serius di sini, pertama, kepercayaan pelanggan terhadap kualitas teknis medis penyelenggara layanan kesehatan. Hal ini terwujud dan tuntutan malpraktik terhadap dokter atau tenaga medis lain secara pribadi atau terhadap institusi. Kedua, selain masalah kualitas teknis medis, juga kualitas fungsional yang meliputi hubungan interpersonal, fasilitas-fasilitas intangible lain, seperti kemudahan proses, kepuasan pelanggan, rasa penghargaan, dan penuh perhatian petugas medis dalam memberikan layanan kesehatan. Di samping itu, fasilitas tangible, seperti kebersihan dan kenyamanan gedung, ruangan, serta desain arsitektural dalam arti yang lebih luas. Ketiga, berkaitan dengan pengembangan daerah dengan pemberian wewenang bagi daerah, termasuk menambah fasilitas kesehatan baru, sudahkah dikembangkan standar-standar kualitas yang benar-benar memenuhi standar kualitas bagi dokter, tenaga para medis, administrator, pengelola pembiayaan kesehatan (asuransi kesehatan) dan juga yang utama adalah Pasien atau pelanggan dalam arti luas, masyarakat yang tercakup dalam kebijakan para pejabat kesehatan di berbagai tingkat otoritas pemerintahan. (Romadhon, 2006).

Beberapa faktor penyebab kepuasan pasien diantaranya yaitu perihal kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra. Faktor yang pertama yaitu kualitas pelayanan. Menurut Padma, et al., (2009) bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak kepada kepuasan pasien, dan akan berdampak kepada niat masyarakat untuk berobat. Tujuan utama pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit adalah memahami kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien puas (Padma, et al., 2009). Dengan demikian, suatu tempat usaha jasa pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, akan senantiasa untuk berorientasi kepada kepuasan pasien serta respek terhadap setiap orang yang datang memberikan pelayanan kerja yang terampil dan profesional. Sebagian besar pasien mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan murah, ramah dan baik.

Merokok adalah salah satu penyebab utama masalah kesehatan yang serius di Indonesia. Merokok telah lama diakui sebagai salah satu faktor utama penyebab berbagai masalah kesehatan di seluruh dunia. Di Indonesia, prevalensi merokok, terutama di kalangan pria dewasa, sangat tinggi dan menjadi tantangan serius bagi upaya kesehatan masyarakat. Kebiasaan merokok tidak hanya berisiko bagi kesehatan perokok aktif tetapi juga berdampak negatif bagi perokok pasif. Asap rokok mengandung berbagai zat berbahaya yang tidak hanya merugikan perokok aktif tetapi juga perokok pasif yang terpapar di lingkungan sekitar. Dampak negatif ini semakin diperparah dengan tingginya angka perokok di ruang-ruang publik, yang secara tidak langsung memaksa orang lain, termasuk anak-

anak dan kelompok rentan, untuk ikut menghirup udara yang terkontaminasi (Umniyatun et al., 2019).

Dalam upaya untuk melindungi kesehatan masyarakat dan mengurangi angka merokok, pemerintah Indonesia telah menerapkan berbagai kebijakan, salah satunya adalah Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok (KTR). KTR adalah area atau lingkungan yang secara khusus dilarang untuk merokok, dengan tujuan untuk melindungi masyarakat dari paparan asap rokok. Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan ruang publik yang bebas dari asap rokok, memberikan perlindungan terhadap masyarakat dari bahaya rokok, serta mendorong perubahan perilaku ke arah hidup yang lebih sehat. KTR meliputi area-area tertentu, seperti fasilitas kesehatan, tempat pendidikan, tempat bermain anak, tempat ibadah, angkutan umum, tempat kerja, dan tempat umum lainnya (Fernando & Marom, 2020).

Kota Medan, sebagai salah satu kota besar di Indonesia dan ibu kota Provinsi Sumatera Utara, telah mengadopsi kebijakan KTR dengan harapan dapat mengurangi dampak negatif merokok di lingkungan perkotaan. Implementasi kebijakan ini menjadi penting mengingat tingginya angka perokok di kota ini dan dampaknya terhadap kualitas hidup masyarakat. Namun, seperti halnya kebijakan lainnya, pelaksanaan KTR di Kota Medan tidak lepas dari tantangan, baik dari segi sosialisasi kepada masyarakat maupun penegakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi.

METODE

Penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami bagaimana Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Johor serta dampaknya terhadap berjalannya implementasi ini pada pelayanan masyarakat. Partisipan penelitian terdiri dari (Kepala Penanggung jawab Sarana dan Prasarana, Kepala Tata Usaha, dan 2 Pasien yang merasakan Fasilitas di Puskesmas).

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan dan berbagai informan kunci seperti pejabat pemerintah, petugas kesehatan, dan masyarakat umum. Selain itu, dilakukan observasi partisipatif di Puskesmas Johor. Keterbatasan penelitian ini meliputi subjektivitas dalam interpretasi data, partisipan dalam penelitian ini yang berkaitan di bidang Administrasi serta masyarakat setempat dan telah bersedia menjadi informan. Jumlah partisipan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 4 partisipan.

Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan gambaran Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Johor. Diharapkan agar kedepannya puskesmas dapat meningkatkan citra pasien terutama berkaitan dengan pemberian respon yang baik oleh perawat setelah memberikan pelayanan kepada pasien langsung di beberapa lokasi KTR dan analisis dokumen kebijakan terkait. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis tematik.

HASIL

Ketersediaan Fasilitas di Puskesmas Johor

Menurut Ibu T, Kepala Penanggung Jawab Sarana dan Prasarana, ketersediaan fasilitas di Puskesmas Johor mengalami peningkatan. Pada tahun 2023, ketersediaan fasilitas mencapai 80,71% dan diperkirakan akan meningkat menjadi 85% pada tahun ini. Ibu T menyatakan, “Kalau dilihat dari persentasinya untuk tahun ini meningkat, dari 80% menjadi 85%. Sesuai dengan Undang-Undang yang mengatur bagian Sarana dan Prasarana dan aplikasi yang mendasar (Sarana Prasarana pada Puskesmas) yang terhubung langsung pada Dinas Kesehatan setiap Kabupaten/Kota, terlihat dengan jumlah data yang diterangkan bahwa pada Tahun 2023 sekitar 80,71%, perkiraan dengan seluruh pengadaan yang dilakukan pada tahun ini dapat mencapai angka 85%.”

Meski demikian, masih terdapat beberapa kendala. Ibu T menyebutkan bahwa akses login dan jaringan untuk aplikasi online perlu ditingkatkan, terutama mengingat akan diterapkannya Rekam Medik Elektronik (RME) di masa mendatang. “Menurut saya sendiri sebagai kepala bagian Sarana dan Prasarana, saat ini yang perlu ditingkatkan oleh puskesmas khususnya di bagian fasilitas dan pelayanan yaitu untuk mempermudah akses dalam login ataupun masuk ke dalam aplikasi secara online,

sebenarnya hal ini sudah cukup baik, tetapi akan lebih baik jika lebih memadai karena dalam jangka waktu kedepan akan ada Rekam Medik Elektronik (RME) yang akan dijalankan oleh Puskesmas.”

Upaya Memastikan Ketersediaan dan Pemeliharaan Fasilitas Pandangan tentang Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok

Kebijakan kawasan tanpa rokok di Kota Medan merupakan hal yang baik, hal ini dibuktikan dengan jawaban dari masyarakat yang memberikan pernyataan bahwa: “Kami mendukung kebijakan kawasan tanpa rokok karena ini menunjukkan perhatian pemerintah terhadap kesehatan masyarakat. Sebagai warga, kami merasa lebih nyaman dan aman, terutama bagi anak-anak dan lansia yang rentan terhadap dampak negatif asap rokok.”

Hal ini juga sejalan dengan pernyataan dari pejabat pemerintahan Kota Medan yang menyatakan: “Kebijakan kawasan tanpa rokok merupakan langkah positif yang diambil oleh pemerintah kota Medan untuk melindungi kesehatan masyarakat. Dengan adanya kawasan bebas rokok, kualitas udara menjadi lebih baik, dan masyarakat, terutama anak-anak dan lansia, terlindungi dari bahaya asap rokok.”

Tujuan Utama Kebijakan

Kawasan tanpa rokok ini juga diterapkan untuk mencapai tujuan yang baik, dimana pejabat pemerintah memberikan tanggapan berupa: “Tujuan utama adalah untuk mengurangi paparan asap rokok di tempat umum, mendorong masyarakat untuk tidak merokok, serta menciptakan lingkungan yang lebih sehat dan nyaman bagi semua orang. Ini juga merupakan upaya untuk mengurangi angka perokok aktif dan pasif di masyarakat.”

Tujuan tersebut juga dirasakan oleh masyarakat yang menyatakan, “Bagi kami, tujuan kebijakan ini jelas, yaitu untuk melindungi semua orang dari bahaya asap rokok. Kami ingin lingkungan yang lebih sehat dan bebas dari polusi asap rokok, sehingga dapat hidup dengan lebih baik dan nyaman.”

Efek Kebijakan terhadap Pola Hidup Sehat

Tujuan tersebut mulai terasa dan berefek kepada masyarakat, dimana berdasarkan pengakuan masyarakat berikut: “Kami melihat kebijakan ini mendorong banyak orang untuk mempertimbangkan berhenti merokok atau setidaknya mengurangi kebiasaan tersebut. Ini juga memberikan edukasi bahwa merokok bukanlah kebiasaan yang baik, terutama di tempat umum. Dengan adanya kawasan tanpa rokok, kami merasa lebih terdorong untuk menjaga kesehatan.”

Pemerintah juga mengharapkan adanya efek yang baik bagi masyarakat, sesuai dengan pernyataan: “Kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan mendorong mereka untuk menjalani pola hidup yang lebih sehat. Dengan berkurangnya tempat-tempat merokok, masyarakat akan lebih terdorong untuk berhenti merokok atau mengurangi frekuensi merokok, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kesehatan mereka.”

Tantangan dalam Implementasi Kebijakan

Dalam menerapkan setiap kebijakan, tentunya akan mengalami suatu tantangan. Begitu pula dengan kebijakan ini, dimana ditemui tantangan menurut pejabat pemerintah yaitu “Tentu saja, setiap kebijakan baru pasti memiliki tantangannya sendiri. Salah satu tantangan utama adalah penegakan aturan. Masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya sadar atau mendukung kebijakan ini. Selain itu, pengawasan dan sanksi yang tegas diperlukan untuk memastikan kebijakan ini berjalan efektif.”

Tantangan berikutnya juga disampaikan oleh masyarakat, dimana masyarakat berpandangan bahwa “Beberapa orang masih sulit menerima aturan ini, mungkin karena kurangnya informasi atau kebiasaan yang sulit diubah. Ada juga tantangan dalam penegakan aturan, seperti kurangnya pengawasan di beberapa tempat. Namun, kami yakin dengan sosialisasi yang baik dan dukungan masyarakat, kebijakan ini bisa berjalan dengan baik.”

Peran Pemerintah dan Masyarakat

Setiap kebijakan tentunya akan berhasil jika diterapkan oleh berbagai pihak. Hal ini juga dipaparkan oleh pejabat pemerintah yaitu “Pemerintah memiliki peran penting dalam mensosialisasikan kebijakan ini dan memastikan penerapannya di lapangan, termasuk menyediakan area merokok yang sesuai dan memberikan sanksi bagi pelanggar. Masyarakat juga harus mendukung kebijakan ini dengan mematuhi aturan dan membantu mengawasi pelaksanaannya. Partisipasi aktif masyarakat akan sangat membantu dalam menciptakan lingkungan yang sehat.”

Hal ini pun ditanggapi oleh masyarakat yang mengatakan “Sebagai masyarakat, kami siap mendukung kebijakan ini dengan tidak merokok di area terlarang dan mengingatkan orang lain untuk melakukan hal yang sama. Kami juga berharap pemerintah terus mensosialisasikan aturan ini dan memastikan fasilitas seperti tempat merokok tersedia. Dengan kerjasama yang baik, kita bisa mencapai lingkungan yang lebih sehat.”

Untuk memastikan ketersediaan fasilitas, Ibu T menjelaskan bahwa tim pengadaan secara rutin mengumpulkan usulan kebutuhan dari setiap ruangan di Puskesmas. Usulan ini kemudian dibuat menjadi Rencana Usulan Kebutuhan (RUK), yang diadakan dua kali dalam setahun untuk setiap barang modal yang tersedia di Puskesmas. Ibu T mengatakan, “Sesuai dengan tugas yang saya emban, yaitu tim pengadaan yaitu dengan meminta usulan kebutuhan dari setiap ruangan yang ada di dalam puskesmas ini kemudian dengan sesegera mungkin untuk membuat Rencana Usulan Kebutuhan (RUK). Usulan ini akan rutin diadakan oleh tim pengadaan sesuai dengan arahan yaitu dalam 1 tahun 2 kali, hal ini diberlakukan untuk setiap barang modal yang tersedia di puskesmas dengan masa pemakaian yang ditentukan.”

Evaluasi ketersediaan dan pemenuhan fasilitas dilakukan dengan mendengarkan keluhan pasien, pegawai, dan pengguna fasilitas lainnya. Keluhan yang muncul akan ditindaklanjuti dengan memeriksa RUK dan melaksanakan tindakan yang diperlukan. “Melihat dari keluhan pasien, para pegawai, ataupun dari pada pengguna fasilitas lainnya yang berada di puskesmas ini. Jika hal ini terjadi, maka saya akan terus memastikan apakah ada Rencana Usulan Kebutuhan (RUK) masih ada yang belum tercapai, dan hal ini akan disegerakan dalam pelaksanaannya.”

Anggaran dan Program Pelatihan

Dalam hal anggaran, Ibu T menyebutkan bahwa pemeliharaan fasilitas, khususnya alat kesehatan, dibiayai oleh beberapa sumber dana seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Dana Alokasi Khusus (DAK). “Berbicara tentang anggaran, dalam pemeliharaan fasilitas terkhusus alat kesehatan puskesmas memiliki beberapa pemasukan dana untuk pemenuhan hal tersebut, salah satunya dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ataupun dari Dana Alokasi Khusus (DAK).”

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas Johor rutin mengadakan program pelatihan untuk staf setiap tahunnya. Program ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan staf dalam melayani pasien. “Untuk pelatihan dalam meningkatkan pelayanan itu sendiri, ada yang khusus ditujukan untuk para staf di dalam puskesmas ini. Hal ini dilakukan rutin dan sudah terjadwal sebelumnya (setiap tahun) sesuai dengan program pada puskesmas.”

Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan Pasien

Setiap keluhan terkait pelayanan dan fasilitas ditangani dengan mengajukan usulan pemeliharaan melalui surat ke Dinas Kesehatan. Setelah itu, dilakukan survei untuk menentukan apa yang perlu diperbaiki. Ibu T menjelaskan, “Terkait penanganan masalah ini, setiap keluhan akan dilaporkan dengan mengajukan usulan pemeliharaan melalui surat pemeliharaan ini yang akan ditindaklanjuti oleh Dinas Kesehatan langsung, selanjutnya akan ada survey langsung dari pihak terkait untuk melihat apa yang perlu diperbaiki dalam keluhan ini. Pengusulan ini dilakukan sesuai aturan dari

Dinas Kesehatan, hal ini menyangkut perbaikan dan kalibrasi di Puskesmas ini.”

Menurut Kepala Tata Usaha (KTU), survei kepuasan pasien dilakukan setiap tahun untuk mengevaluasi kekurangan yang ada di Puskesmas. Target kepuasan ditetapkan di atas 76% untuk memastikan bahwa pelayanan tetap memadai. KTU menyatakan, “Untuk target yang ditetapkan yaitu diantaranya survey kepuasan masyarakat, dengan masing-masing instansi yang harusnya tetap dilaksanakan dengan angka kepuasan di atas 76%.”

Pandangan Pasien

Pandangan pasien sangat penting dalam menganalisis ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan di Puskesmas untuk meningkatkan fasilitas maupun pelayanan yang dirasakan masih belum tersampaikan demi kepuasan pasien di puskesmas.

Ketersediaan Fasilitas

Seorang pasien mengatakan bahwa fasilitas di Puskesmas sudah cukup baik, namun fasilitas area bermain anak perlu ditingkatkan. “Menurut saya sudah lumayan baik, sudah lumayan lengkap disini. Yang perlu ditingkatkan mungkin untuk area tempat bermain anak-anak, seperti disini kan fasilitasnya kurang memadai lah.”

Kualitas Pelayanan

Pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf Puskesmas sudah cukup baik, ramah, dan cepat. “Menurut saya sudah bagus dan sudah lebih cepat dari yang sebelumnya. Kalau untuk pelayanannya sudah cukup ramah ya, para administrasinya juga ramah kepada pasiennya.”

Tingkat Kepuasan

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Johor dinilai cukup tinggi dengan rating 7/9. Pasien menyarankan peningkatan fasilitas area bermain anak agar lebih memadai. “Untuk saat ini ya sudah lumayan puas ya. Kalau untuk secara keseluruhan mungkin kalau ratingnya 7/9 lah ya, belum sampai sempurna.”

Penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas di Puskesmas Johor telah mengalami peningkatan. Upaya untuk memastikan ketersediaan fasilitas dilakukan melalui RUK dan evaluasi rutin berdasarkan keluhan pasien. Meskipun ada beberapa kendala, seperti akses login dan jaringan, secara keseluruhan pelayanan di Puskesmas Johor dinilai cukup memadai oleh pasien. Program pelatihan untuk staf juga telah membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas johor. Dengan demikian, perlu peningkatan terus-menerus pada beberapa fasilitas khususnya area bermain anak dan penanganan keluhan yang lebih cepat dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien di masa mendatang.

DISKUSI

Penelitian mengenai kebutuhan pasien terhadap fasilitas puskesmas dan kenyamanan dalam penanganan serta pelayanan di puskesmas menyoroti beberapa aspek penting yang mempengaruhi pengalaman pasien. Fasilitas dan pelayanan yang memadai tidak hanya berperan Pandangan tentang Kebijakan Kawasan tanpa Rokok

Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok (KTR) dianggap sebagai langkah penting dalam menjaga kesehatan masyarakat tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap sistem layanan. Banyak pihak, terutama dari kalangan kesehatan.

Kebutuhan Pasien Terhadap Fasilitas Puskesmas

Kebutuhan pasien terhadap fasilitas puskesmas dan kenyamanan mereka dalam penanganan serta pelayanan di puskesmas merupakan topik penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan

primer. Dalam berbagai penelitian, terungkap bahwa fasilitas yang memadai dan kenyamanan dalam pelayanan merupakan faktor kunci yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. (Sari & Yulianti, 2021) menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan yang terjaga, ketersediaan air bersih, dan toilet yang layak sangat penting bagi pasien. Pasien merasa lebih aman dan nyaman ketika fasilitas dasar, memandang kebijakan ini tersedia dan terawat dengan baik.

Pasien yang datang ke puskesmas memiliki harapan bahwa fasilitas fisik akan mendukung kenyamanan mereka selama proses mendapatkan layanan kesehatan. Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan yang terjaga, serta ketersediaan air bersih dan toilet yang layak merupakan beberapa kebutuhan dasar yang sangat penting bagi pasien. Fasilitas-fasilitas sebagai tindakan preventif yang efektif untuk melindungi masyarakat dari bahaya asap rokok. Mereka berargumen bahwa kebijakan ini tidak hanya memberikan kenyamanan fisik tetapi juga berperan dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien terhadap puskesmas.

Selain itu, ketersediaan peralatan medis yang memadai dan berfungsi dengan baik adalah aspek kritis lainnya. Pasien mengharapkan bahwa puskesmas memiliki peralatan yang lengkap dan canggih untuk memastikan diagnosis dan pengobatan yang tepat. Peralatan medis yang tidak memadai atau rusak melindungi perokok pasif tetapi juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan puskesmas. Ketersediaan obat-obatan juga menjadi perhatian utama. Hidayat dan Nursalam (2020) menemukan bahwa ketidaktersediaan obat sering kali menjadi keluhan pasien. Hal ini tidak hanya menyebabkan ketidakpuasan tetapi juga dapat memperburuk kondisi kesehatan pasien.

Demikian pula, ketersediaan obat-obatan yang cukup di puskesmas sangat penting. Ketidakterediaan obat dapat menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan dan bahkan berpotensi memperburuk kondisi kesehatan pasien. Penelitian menemukan bahwa ketersediaan peralatan medis yang memadai mempengaruhi kualitas diagnosa dan pengobatan yang diberikan kepada pasien (Purwanto & Hadi, 2022).

Kenyamanan Pasien dalam Penanganan dan Pelayanan di Puskesmas

Kenyamanan pasien dalam penanganan dan pelayanan di puskesmas juga sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan staf medis dan non-medis. Pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional dari petugas kesehatan dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien. Pelayanan yang humanis ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga kepercayaan pasien terhadap puskesmas. Waktu tunggu yang singkat juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting. Puskesmas yang mampu mengelola waktu tunggu dengan baik cenderung lebih disukai oleh pasien, karena mereka tidak perlu menunggu terlalu lama mengingat bagi perokok aktif untuk mendapatkan pelayanan. Setiawan dan Astuti (2021) menunjukkan bahwa pelayanan yang humanis meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap puskesmas mempertimbangkan kembali kebiasaan merokok mereka. Lingkungan bebas asap rokok memberikan ruang yang aman dan nyaman, khususnya bagi kelompok rentan seperti anak-anak, lansia, dan wanita hamil (Efni & Fatmawati, 2023).

Privasi pasien adalah elemen penting lainnya dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pasien merasa lebih nyaman dan aman ketika privasi mereka dihargai selama proses pemeriksaan dan konsultasi. Hal ini termasuk menjaga kerahasiaan informasi medis dan memberikan ruang yang cukup untuk privasi fisik selama pemeriksaan. Menjaga kerahasiaan informasi medis dan menyediakan ruang yang cukup untuk privasi fisik selama pemeriksaan sangat dihargai oleh pasien (Sari & Yulianti, 2021). Komunikasi yang jelas dan efektif antara tenaga medis dan pasien juga sangat penting. Pasien membutuhkan penjelasan yang mudah dimengerti mengenai kondisi mereka, pengobatan yang diperlukan, dan langkah-langkah perawatan selanjutnya. Komunikasi yang baik membantu pasien merasa lebih terlibat dan mengerti dalam proses perawatan mereka. Hidayat dan Nursalam (2020)

menemukan bahwa komunikasi yang baik membantu pasien merasa lebih terlibat dan mengerti dalam proses perawatan mereka.

Kualitas Pelayanan

Kualitas sangat bersifat subjektif, tergantung pada persepsi, sistem nilai, latar belakang sosial, pendidikan, ekonomi, budaya, dan banyak faktor lain pada masyarakat atau pribadi yang terkait dengan jasa pelayanan perusahaan tersebut. Terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan lebih bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan health consumer maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahmataman petugas dalam melayani pasien (Robert dan Prevest dalam Lupiyoa, 2001:231).

Kualitas pelayanan adalah ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahmataman petugas dalam melayani pasien. Indikator kualitas pelayanan yaitu:

- Kompetensi teknis
- Keterjangkauan
- Efektifitas layanan kesehatan
- Efisiensi Layanan kesehatan
- Ketepatan waktu
- Interaksi antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien.

Fasilitas Puskesmas

Fasilitas Menurut Kotler dan Keller (2006:85) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam perusahaan sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2005).

Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk.

Pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati pengguna jasa terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis akan memberikan suatu pernyataan bahwa dipuas dalam melakukan pembeliannya. Hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa antara lain:

- Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan.
- Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan.
- Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan.
- Kelengkapan alat yang digunakan.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Indikator fasilitas yaitu:

- Kondisi fasilitas kesehatan yang lengkap
- Kebersihan fasilitas
- Desain interior
- Tempat parkir
- Ruang tunggu yang nyaman
- Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2007). Adapun

menurut Tjiptono (2008: 24) menyatakan bahwa:

“kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.”

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004). Kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya. Indikator kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah:

- Kejelasan informasi dokter terhadap keluhan pasien
- Ketepatan jadwal pemeriksaan pasien
- Kemampuan dokter dalam memberikan keyakinan atas kesembuhan.
- Kompetensi teknis
- Efektivitas pelayanan
- Keamanan tindakan

Di sisi lain, ada juga pandangan yang kurang mendukung kebijakan ini, terutama dari kalangan pelaku bisnis dan individu yang merasa kebebasan pribadi mereka terbatas. Pelaku bisnis, seperti pemilik kafe dan restoran, sering kali khawatir bahwa kebijakan ini akan mengurangi jumlah pelanggan, terutama mereka yang merokok. Beberapa masyarakat juga merasa kebijakan ini mengurangi hak individu untuk merokok di ruang publik. Namun, pandangan ini seringkali berhadapan dengan argumen bahwa kesehatan masyarakat dan hak untuk menghirup udara bersih lebih penting daripada kebebasan merokok di tempat umum.

Tujuan Utama Kebijakan

Tujuan utama dari kebijakan KTR adalah untuk melindungi masyarakat dari bahaya asap rokok dan menciptakan lingkungan yang lebih sehat. Kebijakan ini dirancang untuk mengurangi paparan asap rokok di tempat-tempat umum, sehingga semua orang, termasuk non-perokok, dapat menikmati udara yang bersih. Selain itu, dengan menetapkan area-area tertentu sebagai bebas rokok, kebijakan ini juga bertujuan untuk mengurangi prevalensi merokok secara keseluruhan. Dengan adanya aturan yang jelas dan penegakan yang tegas, kebijakan ini diharapkan dapat mengurangi angka merokok, terutama di kalangan remaja dan kelompok usia muda (Taruna, 2016).

Selain perlindungan kesehatan, kebijakan KTR juga memiliki tujuan jangka panjang dalam mendorong perubahan perilaku masyarakat. Dengan adanya kawasan bebas rokok, diharapkan masyarakat mulai terbiasa dengan lingkungan tanpa rokok dan termotivasi untuk berhenti merokok. Selain itu, kebijakan ini juga bertujuan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang bahaya merokok dan pentingnya pola hidup sehat. Dalam jangka panjang, diharapkan akan terjadi perubahan budaya dan norma sosial yang lebih mendukung gaya hidup sehat dan menjauhkan masyarakat dari bahaya rokok (Yunalpi et al., 2021).

Efek Kebijakan terhadap Pola Hidup Sehat

Penerapan kebijakan KTR telah memberikan dampak positif terhadap pola hidup sehat masyarakat, terutama di lingkungan perkotaan seperti Kota Medan. Salah satu perubahan yang paling mencolok adalah peningkatan kesadaran masyarakat akan bahaya merokok. Banyak orang yang mulai memahami bahwa merokok bukan hanya merugikan diri sendiri tetapi juga orang lain di sekitar mereka. Kesadaran ini, pada gilirannya, mendorong perokok untuk mengurangi atau bahkan berhenti merokok, terutama ketika berada di tempat-tempat umum yang telah ditetapkan sebagai KTR.

Selain itu, kebijakan ini juga telah meningkatkan kualitas udara di area publik, membuatnya lebih aman dan nyaman bagi semua orang, termasuk anak-anak dan orang tua. Banyak keluarga yang

mulai memilih untuk beraktivitas di area yang bebas rokok, seperti taman kota dan ruang terbuka hijau. Ini menunjukkan bahwa kebijakan KTR tidak hanya berkontribusi pada kesehatan fisik masyarakat tetapi juga mendorong mereka untuk lebih aktif dan menikmati kegiatan di luar ruangan. Dampak positif ini juga terlihat pada peningkatan penggunaan fasilitas umum yang bebas asap rokok, yang sebelumnya mungkin dihindari oleh mereka yang tidak ingin terpapar asap rokok (Dewi et al., 2018).

Tantangan dalam Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan KTR di Kota Medan menghadapi beberapa tantangan signifikan yang mempengaruhi efektivitasnya. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai kebijakan ini. Banyak warga yang masih belum mengetahui lokasi-lokasi KTR yang telah ditetapkan oleh pemerintah, serta aturan dan sanksi yang berlaku bagi pelanggar. Hal ini membuat pelaksanaan kebijakan menjadi kurang optimal, karena masyarakat tidak mendapatkan informasi yang cukup untuk mematuhi aturan yang ada.

Selain kurangnya sosialisasi, penegakan hukum terhadap pelanggaran KTR juga menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. Banyak kasus pelanggaran yang tidak ditindaklanjuti dengan tegas, baik karena kurangnya sumber daya penegak hukum maupun karena adanya resistensi dari masyarakat. Faktor lain yang menambah kompleksitas adalah adanya tekanan dari industri rokok yang berusaha mempertahankan pasar mereka. Kesulitan dalam penegakan hukum ini membuat kebijakan KTR terkadang tidak efektif, karena masyarakat merasa tidak ada konsekuensi yang serius jika mereka melanggar aturan (Megasafitri et al., 2023).

Peran Pemerintah dan Masyarakat

Pemerintah memegang peran kunci dalam implementasi dan penegakan kebijakan KTR. Peran ini mencakup pembuatan regulasi yang jelas dan komprehensif, sosialisasi yang efektif, serta penegakan hukum yang konsisten dan tegas. Pemerintah daerah, khususnya di Kota Medan, perlu memastikan bahwa informasi mengenai KTR disebarkan secara luas dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, pemerintah juga harus menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung penerapan kebijakan ini, seperti papan informasi dan tanda peringatan di area KTR.

Di sisi lain, partisipasi aktif masyarakat juga sangat penting dalam mendukung keberhasilan kebijakan KTR. Masyarakat perlu sadar akan pentingnya mematuhi aturan KTR demi kesehatan bersama. Mereka dapat berperan dengan mengikuti aturan, memberikan edukasi kepada orang di sekitar mereka, serta melaporkan pelanggaran yang terjadi. Komunitas dan organisasi masyarakat juga dapat berkontribusi dengan mengadakan kampanye kesadaran akan bahaya merokok dan manfaat lingkungan bebas asap rokok. Dengan kolaborasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat, diharapkan kebijakan KTR dapat berjalan lebih efektif dan memberikan dampak positif yang signifikan (Simangunsong et al., 2024).

KESIMPULAN

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok (KTR) di Kota Medan memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pengurangan paparan terhadap asap rokok. Implementasi kebijakan ini telah menunjukkan beberapa dampak positif, seperti meningkatnya kesadaran masyarakat akan bahaya merokok dan berkurangnya aktivitas merokok di tempat-tempat umum yang ditetapkan sebagai KTR. Meskipun demikian, pelaksanaan kebijakan ini masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya sosialisasi dan edukasi, serta penegakan hukum yang belum optimal. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk mencapai tujuan kebijakan ini, yaitu menciptakan lingkungan yang lebih sehat dan mendorong pola hidup sehat.

Untuk memastikan Pada bagian ini penulis memaparkan kesimpulan singkat hasil penelitian disertai saran bagi peneliti tingkat lanjut atau pembaca umum. Simpulan boleh mencakup poin-poin utama makalah, namun tidak mereplikasi abstrak dalam kesimpulan.

Keberhasilan implementasi Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok (KTR) di Kota Medan, diperlukan langkah-langkah konkret yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Pertama, pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai kebijakan ini, dengan memanfaatkan berbagai media dan saluran komunikasi untuk menyebarkan informasi tentang lokasi-lokasi KTR, aturan yang berlaku, serta sanksi bagi pelanggar. Selain itu, penegakan hukum harus diperkuat melalui koordinasi yang lebih baik antara pemerintah daerah dan aparat penegak hukum, sehingga setiap pelanggaran dapat ditindak tegas untuk memberikan efek jera. Pemerintah juga harus menjalin kerja sama dengan sektor swasta, seperti pemilik usaha, untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan KTR, serta melibatkan komunitas dan organisasi non-pemerintah dalam kampanye kesadaran tentang bahaya rokok. Di samping itu, perlu pengembangan infrastruktur pendukung, seperti penyediaan tanda larangan merokok di area publik dan fasilitas khusus merokok yang terpisah dari area umum, untuk memudahkan masyarakat mematuhi aturan. Akhirnya, evaluasi dan monitoring berkala sangat diperlukan untuk mengukur efektivitas kebijakan ini dan menentukan area yang memerlukan perbaikan, sehingga kebijakan KTR dapat terus ditingkatkan dan memberikan dampak positif yang lebih luas terhadap kesehatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Walker, S. P. (2015). Accounting and Preserving the American Way of Life. *Contemporary Accounting Research*, 32(4), 1676–1713. <https://doi.org/10.1111/1911-3846.12128>
- Moorman, C., & Day, G. S. Dewi, Y. K., Nuraini, F., & Lionardo, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pegawai terhadap Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang. *Sriwijaya Journal of Medicine*, 1(1), 8–15.
- Efni, N., & Fatmawati, T. Y. (2023). Edukasi Hidup Sehat Tanpa Rokok pada Remaja. *Jurnal Abdimas Kesehatan (JAK)*, 5(2), 383. <https://doi.org/10.36565/jak.v5i2.539>
- Fernando, R., & Marom, A. (2020). Implementasi Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok Di. *Scholar.Archive.Org*, 11, 146–160. <https://scholar.archive.org/work/icd627gluzd7jcmi6jopj3d2da/access/wayback/http://jurnal.fkm.untad.ac.id/index.php/preventif/article/download/178/117>
- Megasafitri, N. N., Ayu, I. G., Rachmi, K., & Karjoko, L. (2023). Analisa Kebijakan Peraturan Daerah Kota Surakarta. *PLEDOI (Jurnal Hukum Dan Keadilan)* Vol. 2 No. 2, 2023, 2(2), 147–155.
- Simangunsong, R. A., Putri, D. H., Purba, R., Purba, S. H., Islam, U., Sumatera, N., Islam, U., Sumatera, N., Islam, U., Sumatera, N., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). Analisis kebijakan kawasan tanpa rokok di lingkungan fakultas kesehatan masyarakat kampus uinsu tuntungan. *Indonesian Journal of Health Science*, 4(4), 324–331.
- Taruna, Z. (2016). Organizing for Marketing Excellence. *Journal of Marketing*, 80 Implementasi kebijakan Kawasan Tanpa Rokok Di SMA Gadjah Mada Yogyakarta. *Jurnal Kebijakan Pendidikan*, 5(6), 567–577.
- Umniyatun, Y., Nurmansyah, M. I., Maisya, I. B., & Al Afa, B. (2019). Analisis Kebijakan dan Program Pencegahan Perilaku Merokok pada Sekolah Muhammadiyah di Kota Depok. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 29(2), 123–134. <https://doi.org/10.22435/mpk.v29i2.1000>
- Yunalpi, Y., Syaeba, M., & Sunani, U. (2021). Interpretasi Media Luar Ruang Iklan Rokok Dan Pola Hidup Sehat Masyarakat Desa Saluassing. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya) : Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 6–35(1), 95. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0423>

- Lee, J. Y., Kozlenkova, I. V., & Palmatier, R. W. (2014). Structural marketing: using organizational structure to achieve marketing objectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 73–99. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0402-9>
- Coppola, D. P. (2011). *Introduction to International Disaster Management*. Introduction to International Disaster Management (Third Edit). Oxford: Butterworth-Heinemann. <https://doi.org/10.1016/C2009-0-64027-7>
- Cachon, G. P., & Terwiesch, C. (2013). *Matching Supply with Demand: An Introduction to Operations Management*. Book (Third Edit). New York: McGraw-Hill/Irwin. <https://doi.org/10.2307/1271510>
- Atrill, P., Mclaney, E., & Harvey, D. (2015). *Accounting: an introduction*. Accounting: an introduction (Sixth Edit). Melbourne: Pearson. <https://doi.org/10.1002/9781118267745.ch6>