

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT PUSKESMAS MAHAK BARU DI KECAMATAN SUNGAI BOH

Isin¹

Abstrak

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk hidup kerana dalam keadaan sehatlah manusia dapat berkarya dengan baik, setiap orang berhak mendapatkan perlindungan terhadap pelayanan kesehatan dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi setiap penduduknya. Untuk mensejahterakan kesehatan masyarakat dan menanam hidup sehat, maka diharapkan perhatian dari pemerintah daerah untuk mengupayakan pelayanan kesehatan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) bagi masyarakat pedesaan khususnya bagi masyarakat desa Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan yang ada di puskesmas Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh.

Penulis dalam hal ini menggunakan sebagian pemikiran Moenir dalam teorinya kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas desa Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh. Selanjutnya penulis melakukan wawancara mendalam dengan beberapa key informan yaitu masyarakat di puskesmas Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh serta informan pendukung lainnya yaitu staf puskesmas sebagai pemberi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, bahwa kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di puskesmas Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh dari beberapa segi pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan dikarenakan fasilitas di puskesmas belum memadai, serta masih adanya petugas kesehatan yang kurang disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga sebagian petugas merangkap tugas di puskesmas Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayana, dan Kesehatan Massyarakat

¹ Mahasiswa Program S1 Sosiatri-Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : isin.isin@gmail.com

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan terkendali mutu. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Hidup sehat manusia dapat hidup, tumbuh, berkarya dan berkreasi dengan baik. Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan perlindungan terhadap pelayanan kesehatan. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi setiap penduduknya.

Berdasarkan Undang-undang RI No.36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11, pengertian upaya kesehatan menyatakan bahwa “setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah atau masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Malinau bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, kesejahteraan dan menanamkan sikap hidup sehat melalui program promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitasi bagi masyarakat Kabupaten Malinau pada umumnya terutama bagi masyarakat yang ada di Desa Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh.

Kehidupan ekonomi masyarakat Kecamatan Sungai Boh sebagian besar kehidupan ekonominya digolongkan miskin dengan rata-rata memiliki pekerjaan sebagai petani dengan pola bertani yang hasilnya hanya untuk konsumsi. Hal ini menyebabkan masyarakat lebih memilih pengobatan alami seperti tanaman obat-obatan yang biasa digunakan untuk mengobati segala penyakit. Sehingga tim medis sering sekali diabaikan dan kebiasaan masyarakat dikampung yang kurang terbuka atau kurang percaya dengan orang baru. Kebiasaan tersebut sangat sulit dihilangkan, sehingga kebiasaan dilakukan secara turun temurun.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di pusat kesehatan masyarakat (PKM) Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh?
2. Mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat

di pusat kesehatan masyarakat (PKM) Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengacu kepada rumusan masalah dengan kata lain tujuan penelitian adalah mencari jawaban atau pemecahan terhadap suatu masalah Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh.
2. Mendeskripsikan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu dari segi teoritis dan segi praktis yaitu:

1. Adapun manfaat secara teoritis, untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis terhadap pelayanan kesehatan agar dapat, menuangkan hasil pemikiran melalui penelitian dalam suatu karya ilmiah sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah di Universitas Mulawarman Samarinda. Diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan bidang Sosiologi kesehatan. Adapun manfaat penelitian dari segi praktis yaitu : Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pihak-pihak terkait dalam upaya meningkatkan partisipasi politik masyarakat.
2. Manfaat secara praktis, sebagai bahan pemikiran kepada pihak instansi terkait dengan bidang kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Bagi mahasiswa Sosiologi, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sosiologi kesehatan.

Kerangka Dasar Teori

Teori dan Konsep Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:646), pelayanan merupakan perilaku atau cara melayani, usaha melayani suatu kebutuhan orang lain dengan memperoleh suatu imbalan (upah), jasa dan kemudahan yang dapat diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

Pelayanan menurut Moenir (2001:26-27 dan 47), “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1991:467). Berdasarkan pengertian tersebut maka kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan tercermin pada kondisi yang menunjukkan nilai tinggi rendahnya dalam cara melayani atau aktifitas layanan yang di berikan oleh pihak pemberi pelayanan.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Menurut Adisasmito (2007:80) pelayanan kesehatan masyarakat adalah “jaminan ketersediaan, keamanan, mutu pelayanan serta manfaat, keterjangkauan dan akses obat-obatan dan pembekalan kesehatan secara prima pada masyarakat”.

Menurut Thomas Soebroto (1994:60), “pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan masyarakat sebagai suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat dan mencakup upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan pemulihan kesehatan”.

Menurut UU Republik Indonesia no.23 pasal 1 ayat 1 tahun 1992 (Anonim: 1996: 2) kesehatan adalah “keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis”. Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 bahwa pelayanan kesehatan adalah “setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan atau masyarakat”

Puskesmas

Menurut DepKes RI 1991 yang disadur oleh Effendy (1998:162), “puskesmas adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok”.

Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup

penelitian. Di dalam penelitian ini digunakan definisi konseptual, yaitu yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang tercermin pada kondisi yang menunjukkan nilai tinggi rendahnya dalam cara melayani atau aktivitas pelayanan yang diberikan kepada pasiennya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan penulis adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Arikunto (2005:234), menyatakan bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu keadaan gejala yang dikumpulkan di lapangan menurut apa adanya saat penelitian dilakukan.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini penulis hanya mengukur beberapa indikator saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya yang penulis miliki. Sehingga yang menjadi fokus penelitian adalah, kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Mahak Baru diteliti melalui:

1. Keandalan (*reliability*), Keresponsifan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*emphaty*), Bukti yang nyata (*tangible*)
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Mahak Baru.

Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian yang penulis lakukan adalah di Puskesmas Mahak Baru yang berada di ibu kota Kecamatan Sungai Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, bahwa Puskesmas Mahak Baru masih belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masih kurangnya sarana dan prasarana yang tidak dapat menunjang kelancaran dalam memberi pelayanan.

Informan Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, atau orang yang dapat di amati serta dapat memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan melalui teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*.

Seperti yang dikemukakan oleh Bungin (2005:31-34) *Purposive Sampling* adalah pemilihan siapa subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi, dan dalam penelitian ini informan yang ditunjuk adalah orang-orang yang benar-benar memahami tentang pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh sehingga mampu memberikan data secara maksimal, sedangkan *Accidental Sampling*

adalah pemilihan sampel yaitu siapa saja yang kebetulan ada atau aksidental dengan pemilihan sampel yaitu siapa saja secara kebetulan ada atau dijumpai peneliti dilapangan. Dalam penelitian ini informan yang dimaksud adalah masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk penulisan skripsi ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut:

1. *Library and Document Research*, adalah penulis menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori yang mendukung penulisan proposal ini dengan membaca literature-literatur yang ada hubungannya dengan penulisan proposal ini.
2. *Field Work Research*, yaitu penulis mengadakan penelitian langsung dilapangan terhadap objek penelitian dimana dalam tahap ini dipergunakan teknik sebagai berikut:
 - a. **Observasi** (pengamatan), yaitu mengadakan pengamatan terhadap obyek penelitian, observasi dalam hal ini dilakukan dari pukul 09.00-12.30 ketika petugas melakukan rutinitas memberikan pelayanan kesehatan dipuskesmas Mahak Baru. Batas waktu observasi dilakukan karena pelayanan yang diberikan bergantung pada pasien yang datang berobat di puskesmas Mahak Baru dan tidak keluar dari apa yang menjadi fokus penelitian.
 - b. **Wawancara**, yaitu teknik wawancara ini dilakukan dengan cara tanya-jawab yang dilakukan penulis untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas Mahak Baru.
 - c. **Studi Pustaka**, yaitu pengumpulan informasi yang diambil melalui sumber-sumber yang meliputi buku-buku, skripsi, thesis, artikel, surat kabar, media internet yang berkaitan dengan penelitian ini.
 - d. **Dokumentasi**, yaitu digunakan untuk memperoleh data sekunder, yakni dengan cara menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen.

Analisis Data

Analisis Data Sebagaimana yang dikemukakan oleh Milles, Mathew B. dan A. Michael Huberman (1992:20) adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pengumpulan data yaitu Proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.
2. Tahap Reduksi Data yaitu Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan.
3. Tahap Penyajian Data yaitu Penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan.

4. Tahap Penarikan Kesimpulan/Verifikasi yaitu Penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Mahak Baru merupakan Ibu Kota Kecamatan Sungai Boh, yang terdiri dari 6 Desa dengan jumlah 179 KK Desa Mahak Baru, jumlah KK Desa Dumu Mahak adalah 148 KK, sedangkan jumlah penduduk Desa Mahak Baru dan Dumu Mahak keseluruhan 2.620 jiwa. Saranan pendidikan, SDN, SMPN, dan SMA Negeri. Mata pencaharian sebagian besar penduduk masyarakat Mahak Baru adalah dari pertanian karena kurang lebih 90 persen merupakan petani dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Adapun akses keluar masuk dari wilayah ini sangat terbatas. Keluar masuk ke wilayah ini dari Kota kabupaten Malinau maupun sebaliknya hanya menggunakan transportasi udara (pesawat) jarak tempuh dari Malinau ke Sungai Boh maupun sebaliknya kurang lebih satu jam 20 menit via pesawat. Akses lainnya yang bisa merupakan akses jalan penghubung antar masyarakat menuju Kecamatan Mahakam Hulu melalui transportasi darat dengan jarak tempuh kurang lebih 10 jam begitu juga sebaliknya.

Penelitian

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mahak Baru

Pelayanan kesehatan di puskesmas Mahak Baru dilaksanakan melalui:

a. Keandalan (*Reliability*)

Kualitas pelayanan kesehatan bisa dilihat dari segi keandalan pelayanan yang ada di Puskesmas Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh. Keandalan yaitu meliputi kemampuan petugas untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Keandalan merupakan konsistensi pekerja dan kemampuan terikat dimana yang baik diberikan pada saat memberikan pelayanan kesehatan keterbukaan petugas dalam memberikan informasi tentang dirinya idealnya dan nilai yang dapat memberikan kepuasan kepada posisi petugas menggunakan peralatan yang spesifik untuk menghindari ketidaktahuan dan ketidakjelasan.

b. Keresponsifan (*responsiviness*)

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan adanya daya tanggap dari pemberian pelayanan. Responsiveness merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, petugas juga harus memberikan informasi yang jelas, mudah dan memuaskan. Keresponsifan yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan jasa dengan cepat dan ketanggapan.

c. Kepastian (*assurance*)

Kepastian merupakan suatu harapan masyarakat yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan/kepastian pelayanan yang aman dan tepat dapat dipercaya pasien/masyarakat. Petugas dalam memberikan jaminan kepada masyarakat.

d. Empati (*empathy*)

Memberikan pelayanan yang berkualitas, pihak yang memberikan pelayanan kesehatan harus mampu memberikan empati atau perhatian dan mampu memahami akan kebutuhan masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan.

e. Bukti Fisik (*tangible*)

Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dilihat dari segi *tangibles*, yaitu penampilan dari pegawai dan fasilitas lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan atribut serta alat-alat kesehatan yang menunjang pelayanan. Berdasarkan observasi lapangan dan hasil wawancara penulis dapat diketahui bahwa fasilitas kesehatan sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat belum cukup lengkap untuk tingkat puskesmas.

Jumlah Petugas Puskesmas Mahak Baru

Daftar Jumlah Tenaga Kesehatan Puskesmas Mahak Baru

No	Nama Lengkap	Status	Jabatan	Pendidikan
1	Jau Alang, A Md Kep	PNS	Kep.Pus	D III Kep.
2	Bambang Sujatmoko, A Md Kep	PNS	R.Tindakan	D III Kep.
3	Martinus Ului, SKM	PNS	Percanaan	S1 KesMas
4	Einene Fitadelvia K.A Md KG	PNS	Ka. TU	D III Kep. Gigi
5	Dewiyati Laing, A Md. Kep	PNS	Simpus	D III Kep.
6	Jesny Husauruk, A. Md. Kep	PNS	Staf	D III Kep.
7	Tati Haryati TL,A.Md. Kep	PNS	Bend.	D III Kep.
8	Marcelina	PNS	Staf Lb	
9	Magdalena	PNS	Staf Lb	
10	Yani Henita A	PNS	Staf Lb	
11	Fitri Tuban, A.Md. Keb	PNS	Apotik	D III Kep.
12	Uriana Tadius, A. Md.Keb	PNS	Ka.R. KIA	D III Keb.
13	Susiana Laing, A. Md. Keb	PNS	Imunisasi	D III Keb.
14	Dr. Novie Harisanti	PTTP	Poli Umum	S1 Kedok.
15	drg. Selly Pesuana	PTTP	Poli Gigi	S1 Ked. Gigi
16	Irmawati Ismael, A. Md.Kep	PTTP	Ka. Loket	D III Kes. Ling

17	Lentina Sinaga, A. Md. Keb	PTTP	Pustu DB	D III Keb.
18	Hasyanti, A.MG	PTTP	Gizi	D III Keb.
19	Sriwahyuni, A.Md. Keb	PTTP	Pustu Lb	D III Keb.
20	Nurmasita Umar, A.Md.Keb	PTTP	Pustu Ag.B	D III Keb.
21	Surina Sudin, A.Md.Keb	PTTP	KIA	D III Keb.
22	Septiana Habe, A. Md. Keb	PTTP	KB	D III Keb.
23	Ratna Watioin, A.Md.Keb	PTTP	Imunisasi	D III Keb.
24	Dewi Sobba, S.Kep. Ns	PTTP	PHN	S1 Kep.
25	Rianti, A. Md. Kep	PTTP	Pustu Lbs	III Kep.

Sumber : Monografi Puskesmas Mahak Baru Tahun 2014

Faktor-Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mahak Baru.

Hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dilapangan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Mahak Baru adalah adanya gedung puskesmas sebagai objek tempat pelaksanaan pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan yang seadanya dimanfaatkan oleh sumber daya manusi atau tenaga kesehatan secara maksimal dengan spesialisasi masing-masing di Puskesmas Mahak Baru Kecamatan Sungi Boh.

Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mahak Baru.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis diatas dapat diketahui bahwa yang menjadi penghamabat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mahak Baru adalah kondisi bangunan gedung puskesmas yang belum maksimal, dari segi pengetahuan masyarakat dalam menerima informasi dari petugas kesehatan masih kurang dan tidak paham dengan informasi yang diterima dikarenakan seagian besar pegawai kesehatan orang pendatang sehingga banyak masyarakat yang tidak mengerti terutama orang tua yang tidak mengerti bahasa Indonesia. Disamping kurangnya pengetahuan pasien dalam mengerti informasi dari petugas kesehatan, fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas juga belum lengkap seperti obat-obatan, mobil ambulan, laboratorium, dan alat-alat medis lainnya belum sepenuhnya lengkap sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dan kadang tidak memuaskan masyarakat.

Dari segi berwujud yang menyangkut kondisi bangunan puskesmas kurang memadai, tenaga kesehatan dan pegawai masih kurang serta fasilitas kesehatan dan obat-obatan yang belum lengkap yang dapat menghambat kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Mahak Baru terkesan kurang memuaskan.

Penutup

Kesimpulan

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang dilakukan pihak pemerintah kepada masyarakat dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang dilakukan oleh pihak puskesmas masing-masing daerah. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan masyarakat atau pasien tidak semudah yang dipikirkan karena suatu pelayanan kesehatan merupakan sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien.

Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Pada Masyarakat Di Puskesmas Mahak Baru

Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dan memberikan kepuasan akan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan di desa Mahak Baru dapat dikatakan sudah sesuai prosedur pelayanan yang sudah ada, pelayanan yang diberikan juga cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan penyakit dengan baik dan tenaga kesehatan juga selalu memberikan motivasi kesembuhan, serta sikap bersahabat para tenaga kesehatan yang membuat masyarakat merasa nyaman, dan cukup puas dengan pelayanan yang diterima.

Tetapi jika dilihat dari jumlah tenaga kesehatan yang masih kurang serta terdapat pegawai yang merangkap tugas di puskesmas sehingga terkesan lambat, kemudian dalam hal tenaga kesehatan dalam menjawab atau menyampaikan informasi kurang memuaskan atau kurang jelas sehingga banyak masyarakat tidak puas dengan pelayanan di puskesmas Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh. Mengenai sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kesehatan juga masih belum memadai, hal ini dilihat dari fasilitas kesehatan dan obat-obatan belum lengkap, belum ada ambulance untuk memperlancar pelayanan kesehatan dan tidak kalah pentingnya adalah kondisi bangunan puskesmas Mahak Baru yang sampai saat ini belum dilakukan renovasi bangunan karena terhambat oleh alat-alat bangunan dan tanah bangunan.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian penulis dilapangan mengenai kualitas pelayanan keehatan di Puskesmas Mahak Baru maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Pemerintah daerah khususnya Dinas kesehatan harus lebih konsisten dalam menangani permasalahan kesehatan, yaitu dengan menganggap bahwa puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang bertanggung jawab untuk setiap masalah kesehatan yang terjadi di wilayah kerjanya.
2. Pemerintah daerah khususnya Dinas Kesehatan harus lebih respon atau peka dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi puskesmas terutama dalam penyediaan sarana dan prasarana peralatan medis yang masih sangat minim dan memperhatikan agar puskesmas dapat menjalankan wewenang dan tanggung jawabnya terhadap masyarakat.
3. Puskesmas merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan yang fungsional yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang besar oleh karena itu puskesmas harus menjalankan tanggung jawabnya dalam pemeliharaan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya dan puskesmas juga harus meningkatkan status kesehatan masyarakat seoptimal mungkin.
4. Puskesmas harus bertanggung jawab untuk setiap masalah kesehatan yang terjadi di wilayah kerjanya, meskipun wilayah tersebut berkilo-kilo meter dari puskesmas. Puskesmas dutuntut untuk lebih mengutamakan tindakan pencegahan penyakit dan bukan tindakan untuk pengobatan penyakit. Dengan demikian puskesmas harus lebih aktif terjun ke masyarakat dan bukan menantikan masyarakat dtang ke puskesmas.
5. Meningkatkan sarana atau penambahan fasilitas operasional dalam menunjang pelayanan kesehatan, perlunya renovasi ruangan atau grdung puskesmas Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas Mahak Baru hendaknya di buka 24 jam karena mengingat mayoritas masyarakat Mahak Baru Kecamatan Sungai Boh banyak menghabiskan waktunya pada siang hari untuk bekerja/bertani.

Daftar Pustaka

- Azwar. Azrul, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Azwar, 1996, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Banacipta : Jakarta.
- Adisasmito 2007:80, *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*: PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

- Dwiyanto 2005:152, *mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah mada University Press.
- Effendy , Nasrul. *Dasar-dasar keperawatan kesehatan masyarakat*, edisi II, Buku Kedokteran, 1998.
- Entjang, Indan, 1997, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Alumni Bandung. Bandung.
- harimukti krida laksana 1994: 79, *dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, edisi II, Buku Kedokteran Bandung.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia , *pusat pembinaan dan pengembangan bahasa*, Balai Pustaka, 1989.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1999, Balai Pustaka, Jakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia 2002:646, Balai Pustaka, Jakarta.
- Koentjaraningrat, 1998, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, PT Gramedia Jakarta.
- Laksana. 1994, *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, edisi II, Buku Kedokteran Bandung.
- Levey (dalam Azwar) 1996:35, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Banacipta : Jakarta.
- Moenir, A.S, 2001, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Muninjaya 2004:56. *Manajemen Kesehatan: Bukit Kedokteran ECG*. Jakarta.
- Miles, A. Micael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Media Group, Jakarta.
- Notoatmodjo, 2007, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoadmodjo 2003:89, *Ilmu Kesehatan Masyarakat prinsip-prinsip dasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Pusdiklat Pegawai Depkes RI 1986 Tentang Puskesmas.

Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan IX, Pustaka Belajar, Yogyakarta.

Sinambela, 2005, *Teori Administrasi public*, Alfabeta, Bandung.

Suparlan 1990:102. *Kamus Istilah Pekerjaan Sosial*: Kenisius. Yogyakarta.

Tjiptoherijanto, Prijono dan Budi Soesetyo. *Ekonomi kesehatan*, cetakan I, cipta, Ijakarta, 1994.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 1992: Cetakan II, Sinar Grafika, Jakarta, 1996

UU RI No. 36 pasal 1 ayat 1 Tahun 2009: Cetakan II, Sinar Grafika, Jakarta, 1996.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Cetakan II, Sinar Grafika, Jakarta, 1996.

Undang-Undang kesehatan 1992, UU Ri no.23, cetakan II, sinar grafika, jakarta, 1996.