

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETIDAKPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS SULILIRAN BARU KECAMATAN PASIR BELENGKONG KABUPATEN PASER KALIMANTAN TIMUR

Ira Armilasari¹

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Suliliran Baru, Kecamatan Pasir Belengkong, Kabupaten Paser. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan data sekunder, observasi, dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman (2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Suliliran Baru Kecamatan Pasir Belengkong Kabupaten Paser adalah (1) akses layanan kesehatan yang kurang memadai, (2) mutu layanan kesehatan yang masih kurang, (3) proses layanan kesehatan yang masih kurang dan (4) prasarana dan sarana layanan kesehatan di Puskesmas Suliliran yang belum memenuhi standar. Saran penelitian ini adalah (1) akses menuju Puskesmas Suliliran Baru memerlukan perbaikan agar pasien tidak lagi terkendala dengan masalah jalan. (2) manajemen kerja yang lebih tertata dengan baik serta meningkatkan mutu pelayanan. (3) komunikasi yang terjalin antara petugas dengan pasien perlu ditingkatkan. (4) menata ulang prasarana dan sarana layanan kesehatan agar sesuai dengan proporsi yang sudah tercantum di dalam prosedur yang berlaku.

Kata Kunci: Ketidakpuasan, Pasien, Pelayanan, Puskesmas.

Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksanaan teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Departemen kesehatan (2011). Puskesmas adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Depkes (2004).

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

Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertugas melayani masyarakat khususnya masyarakat pedesaan yang ada di daerah terpencil atau pedalaman, sehingga dalam penyelenggaraan serta pelaksanaannya, pusat kesehatan perlu mempertahankan dan dapat meningkatkan mutu pelayanan demi terciptanya pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan mengangkat derajat kesehatan masyarakat. Salah satu tujuan utama dari adanya Puskesmas adalah untuk menyediakan layanan kesehatan yang bermutu agar terwujudnya suatu derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama dengan masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Depkes (2004)

Salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Paser adalah Puskesmas Suliliran Baru yang merupakan satu dari tiga Puskesmas yang ada di Kecamatan Pasir Belengkong. Puskesmas Suliliran Baru didirikan pada tahun 1982, sekitar 38 tahun Puskesmas Suliliran Baru sudah berdiri namun demikian fasilitas yang mendasari Puskesmas tersebut belum lengkap seperti yang tercantum di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas Suliliran Baru tersebut melayani masyarakat dengan jumlah penduduk 13.942 jiwa, Desa yang di tangani oleh Puskesmas Suliliran Baru berjumlah 7 desa yang terdiri dari Suliliran Baru, Suliliran, Laburan Baru, Laburan, Lori, Prepat, Sungai Langir. Jumlah penduduk yang di tangani oleh puskesmas Suliliran Baru merupakan jumlah yang tidak sedikit oleh karena itu Puskesmas Suliliran Baru dituntut untuk menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat agar pasien yang datang berobat merasakan kepuasan di dalam mendapatkan suatu pelayanan yang diberikan karena untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas tersebut pasien harus menempuh jarak yang tidaklah dekat dengan melewati jalanan yang berlobang, becek dan licin. Oleh karena itu fasilitas, peralatan yang lengkap sangat berperan di dalam pelayanan kesehatan tersebut. Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Puskesmas Suliliran Baru yang ada di lampiran 3, Fasilitas yang ada di Puskesmas terlihat bahwa masih kurang seperti peralatan yang masih kurang jenisnya ataupun masih kurang jumlahnya seperti termometer untuk orang dewasa, timbangan badan, lampu senter untuk periksa, merupakan salah satu peralatan yang masih kurang selengkapnyanya bisa dilihat di Lampiran 3. Selain fasilitas, sumber daya manusia (SDM) juga berperan penting untuk melayani masyarakat, salah satunya Puskesmas Suliliran Baru belum memiliki tenaga keamanan.

Berdasarkan observasi awal pada bulan Maret tahun 2018 di Puskesmas Suliliran Baru, ada beberapa anggota masyarakat yang ditemui lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek dibandingkan berobat ke Puskesmas Suliliran Baru yang pada dasarnya bisa memberikan pelayanan kesehatan yang di butuhkan oleh masyarakat. Kondisi seperti itu didasari oleh persepsi masyarakat yang negatif terhadap pelayanan puskesmas tersebut, seperti mutu pelayanan

puskesmas yang terkesan seadanya, tidak memadai di dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat baik dilihat dari segi fasilitas, tenaga medis, atau peralatan yang digunakan sebagai penunjang pelayanan kesehatan dan kegiatan sehari-hari yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat tersebut kurang atau tidak sesuai dengan Prosedur Operasi Baku yang telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tersebut.

Berdasarkan permasalahan dan pelayanan kesehatan di atas, maka dilakukan penelitian secara mendalam dengan judul **“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Suliliran Baru Kecamatan Pasir Belengkong Kabupaten Paser”**.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan dan Pelayanan Kesehatan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Sampara (2009) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir (2001) yang dimaksud pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui efektivitas orang lain secara langsung yang diselenggarakan baik melalui perorangan maupun kelompok sehingga mencapai hasil dan tujuan yang diharapkan. Jadi pelayanan merupakan suatu upaya atau usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

Pelayanan sosial merupakan jenis pelayanan yang memberikan sumbangan terhadap kesejahteraan sosial (*social well-being*) penduduk dari pada perkembangan ekonomi itu sendiri. Pelayanan sosial meliputi : pelayanan dalam bidang pendidikan dan kesehatan, perumahan, penyediaan air bersih, penyediaan sarana rekreasi, dan sebagainya. Di dalam pelayanan sosial terdapat dua jenis komponen utama yaitu komponen ekonomi dan sosial. Kurangnya perhatian terhadap faktor-faktor sosial yang sangat mempengaruhi proses perencanaan akan menimbulkan berbagai masalah karena kurangnya perhatian terhadap faktor tersebut. Suatu formulasi yang telah disempurnakan dari kerangka asli Andersen (1968) dikembangkan dengan mempertimbangkan sistem pelayanan kesehatan dan karakteristik golongan rentan, sebagai indikator tersediannya dan dimanfaatkannya fasilitas pelayanan kesehatan oleh sub kelompok populasi yang berbeda, faktor proses ditandai oleh adanya golongan rentan dan karakteristik sistem pemberian pelayanan yang mempengaruhi, baik cara masuk ke dalam sistem tersebut maupun

kepuasan konsumen, model tersebut dapat dilihat dari kepentingan kebijakan kesehatan (misalnya anggaran, pendidikan, kesehatan, tenaga serta terorganisasi program-program kesehatan).

Latar belakang sosial, struktur sosial dan ekonomi mempunyai pengaruh terhadap perilaku kesehatan masyarakat. Petugas juga perlu mendalami tentang aspek-aspek sosial masyarakat dan oleh karenanya mereka harus menguasai sosiologi terutama di dalam kesehatan selain itu juga memandang penting upaya meningkatkan faktor-faktor lain seperti sarana dan prasarana atau fasilitas untuk terwujudnya perilaku hidup sehat tersebut.

Kesejahteraan sosial adalah keseluruhan usaha sosial yang terorganisir dan mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat berdasarkan konteks sosialnya. Di dalamnya tercakup pula unsur kebijakan dan pelayanan dalam arti luas yang terkait dengan berbagai kehidupan masyarakat, seperti pendapatan, jaminan sosial, kesehatan, perumahan, pendidikan, rekreasi budaya dan lain sebagainya. Tetapi kesejahteraan sosial pada dasarnya juga dapat dipahami dalam dua konteks yang lain, yakni sebagai sebuah institusi dan sebagai sebuah disiplin akademik. Sebagai institusi, kesejahteraan sosial dapat dipahami sebagai program pelayanan maupun pertolongan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan sebagai disiplin akademik, kesejahteraan sosial mengacu kepada suatu studi terhadap lembaga, lembaga program maupun kebijakan yang fokus pada pelayanan masyarakat

Kepuasan dan Kepuasan Pasien

Memahami keinginan pasien merupakan hal yang sangat penting di dalam mempengaruhi kepuasan pasien, apabila pasien merasa puas dengan apa yang diperoleh maka pasien akan menggunakan jasa pelayanan itu kembali, tetapi sebaliknya jika pasien merasakan tidak puas dengan apa yang diterima maka pasien tidak mau untuk datang kembali.

Menurut Nursalam (2011) kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya, sedangkan menurut Kotler (di dalam Nursalam, 2011) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya, sedangkan menurut Endang (di dalam Mamik, 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Puskesmas

Perencanaan sosial yang paling utama ditujukan pada penyediaan pelayanan-pelayanan pokok dibidang sosial, bukan semata-mata bertalian dengan sifat ekonomisnya. Pelayanan semacam ini adalah jenis pelayanan yang memberikan sumbangan terhadap kesejahteraan sosial (*Social well-being*) penduduk dari perkembangan itu sendiri.

Interpretasi perencanaan sosial semacam ini dapat ditelusuri kembali ke bentuk asalnya yang berkaitan erat dengan perencanaan pelayanan kesejahteraan sosial, khususnya di negara-negara maju. Sejak saat itulah bentuk pemahaman perencanaan sosial yang agak sempit ini ditingkatkan guna mencakup pelayanan-pelayanan sosial lainnya, seperti misalnya; pelayanan dibidang pendidikan dan kesehatan, perumahan, pengadaan air bersih, dan penyediaan sarana-sarana rekreasi. Kenyataan yang ada di sebagian besar negara-negara berkembang ialah bahwa perencanaan pelayanan kesejahteraan dirasa masih kurang begitu penting dibandingkan pelayanan-pelayanan lainnya, seperti pendidikan dan kesehatan yang tentunya lebih banyak menyerap anggaran belanja pemerintah dan menambah masalah dasar di bidang perencanaan dan kebijaksanaan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Menurut Muninjaya (2004) puskesmas merupakan unit teknis pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi Puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

Menurut Notoatmodjo (2003) fungsi Puskesmas dalam melaksanakan dalam mewujudkan empat misi pembangunan kesehatan yaitu menggerakkan pembangunan kecamatan yang berwawasan pembangunan, mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau serta memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok dan masyarakat serta lingkungannya.

Metode Penelitian

Penelitian adalah suatu proses mencari atau menemukan fakta yang sebenarnya dalam waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah

berdasarkan aturan-aturan yang berlaku. Fungsi penelitian adalah mencari kejelasan dan jawaban terhadap permasalahan. Sesuai dengan judul yang diteliti, yaitu Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Suliliran Baru Kecamatan Pasir Belengkong Kabupaten Paser, maka jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif-kualitatif.

Menurut Moleong (2007) pendekatan deskriptif kualitatif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi, sehingga dengan pembatasan studi memudahkan pengolahan data dan kesimpulan. Sesuai dengan tujuan pada fokus penelitian ini adalah:

1. Kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan.
2. Kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan.
3. Kepuasan pasien terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.
4. Kepuasan pasien terhadap sarana dan prasa

Hasil Penelitian

Kepuasan Pasien terhadap Akses Layanan Kesehatan

Seperti halnya proses layanan yang dilakukan petugas maupun dokter yang ada di Puskesmas Suliliran Baru seperti memberikan perhatian, terhadap keluhan pasien atau keluarga pasien masih belum tersampaikan karena pasien sendiri belum sempat bertemu dengan dokternya secara langsung untuk menceritakan apa yang dialami dan mendengarkan langsung solusi apa yang diberikan oleh dokter dan juga masalah waktu pelayanan yang hanya 4 jam kerja saja sedangkan pasien yang ingin berobat kesulitan di dalam mengatur waktunya dikarenakan kerja dan juga tentang Puskesmas gratis namun masih saja bayar obat karena obat yang tersedia di Puskesmas habis dan memerlukan cukup lama dan proses di dalam menyetok obat yang dibutuhkan oleh pasien karena stok di Puskesmas suliliran Baru tersebut habis. Perawat ataupun petugas yang ada di Puskesmas Suliliran tersebut adalah salah satu komponen penting dalam pelayanan yang ada di Puskesmas.

Puskesmas Suliliran Baru di dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah salah satu kunci perhatian yang diberikan oleh petugas puskesmas untuk bisa memahami kebutuhan pasien dan mendengarkan keluhan-keluhan yang diutarakan oleh pasien dari pertama datang, pada saat mendaftar, menunggu giliran untuk diperiksa hingga pasien pulang dan pasti setelah itu yang paling penting adalah kesembuhan dari pasien itu sendiri.

Akses jalan menuju tempat pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya khusus untuk lansia yang seharusnya akses jalan menuju pendaftaran yang ramah lansia namun puskesmas belum mendesain sarana prasarana puskesmas sesuai dengan lansia tidak adanya jalan keluar masuk untuk lansia, seperti ada pegangan untuk lansia, jalan khusus kursi roda, tersedia kursi roda, pemeriksaan lansia, dan juga ruang tunggu yang masih tercampur menjadi satu.

Pasien yang mengeluhkan akan sakit apa yang di deritanya ingin segera diperiksa oleh dokter yang sesuai dan sebagaimana pasien inginkan dan dokter tersebut memahami apa yang di utarakan pasien tentang keadaan yang dia rasakan, dan mendapatkan pengobatan agar segera sembuh dari penyakit yang dideritanya dan apa yang pasien keluhkan bagaimana caranya agar segera teratasi walaupun ada atau tidaknya dokter yang memeriksa.

Rawat inap yang ada di Puskesmas Suliliran Baru memang 24 jam namun dengan keterbatasan ruangan serta petugas yang berjaga maka pasien yang dirawat di Puskesmas Suliliran Baru dialihkan ke Rumah Sakit, begitupun dengan rawat kebidanan 24 jam, dan juga UGD 24 jam yang memang 24 jam namun dengan sistem penjagaan yang bergantian dengan petugas yang lain dan yang pasti jumlah petugas yang ada akan lebih sedikit, selain itu jarak yang ditempuh pasien ketika ingin mengunjungi Puskesmas cukup jauh dan dengan jalanan yang bebatuan, berlobang, dan jarak yang di tempuh lumayan lama karena Puskesmas Suliliran Baru melayani 8 desa yang ada, Puskesmas Suliliran Baru melayani beberapa di antaranya adalah pelayanan pada poli anak dan imunisasi, poli ibu dan KB, Poli umum, Poli Gigi, Poli Gizi, pelayanan tersebut hanya menerima pelayanan 4 jam saja dari pukul 08.00-12.00 WITA poli-poli tersebut sama saja hanya saja yang membedakan adalah cara penanganan dan yang menanganinya karena yang memiliki dokter hanya poli umum dan poli gigi saja, Seperti hasil wawancara yang menyatakan bahwa untuk mendapatkan informasi sebagai akses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan masih kurang karena petugas yang berjaga tidak selalu berada pada posisinya, selain itu juga masih kurangnya waktu pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien karena dari pernyataan pasien kebanyakan kalo siang bertepatan dengan bukanya pelayanan di Puskesmas Suliliran Baru tersebut pasien yang ingin berobat sedang bekerja dan pulang sore, selain itu juga masih adanya keluhan tentang pembayaran yang dilakukan oleh pasien.

Kepuasan Pasien terhadap Mutu Layanan Kesehatan

Dokter, petugas yang ada di Puskesmas Suliliran Baru sudah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, namun minimnya tenaga kesehatan di Puskesmas itu yang menjadi kendala sehingga kadang ada beberapa posisi yang sempat kosong ketika ada pasien, Puskesmas harus melengkapi diri agar bisa memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan, tuntutan dari pasien yang datang berobat, karena dari pertama datang, mengantri hingga pada saat dilayani

hingga pulang pasien itu semua akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang ada.

Petugas yang ada di Puskesmas Suliliran Baru sudah berusaha secara cepat untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien walaupun dokter yang ada atau yang bertugas di Puskesmas Suliliran Baru tersebut meski dihubungi melalui telepon untuk bisa berkomunikasi ataupun di dalam pelayanannya kepada pasien yang datang, namun apa yang bertugas sudah lakukan itu sudah sebisa yang mereka lakukan. Mutu layanan kesehatan adalah bagaimana pasien bisa mendapatkan pelayanan yang memang benar-benar seharusnya pasien dapatkan untuk kesembuhan terhadap keluhan-keluhan yang pasien rasakan atau yang pasien utarakan kepada dokter maupun petugas yang ada di Puskesmas Suliliran baru, di dalam melayani pasien, cepat, tanggap, merupakan salah satu keharusan petugas di dalam pelayanan yang dilakukan, walau bagaimanapun pasien tetap menginginkan pelayanan yang terbaik bagi mereka untuk kesembuhan yang di dapat setelah mendapatkan penanganan dengan dokter yang memang ahli di dalam bidangnya,

Selain dengan memaksimalkan kinerja juga harus memaksimalkan pelaksana pelayanan kesehatan seperti yang sudah dikatakan oleh pasien pada wawancara yang dilakukan bahwa dengan cara menambah petugas yang sesuai dengan keahliannya masing-masing dan juga melengkapi fasilitas yang ada agar bisa menjalankan tugas dengan tanpa adanya hambatan dalam hal fasilitas tersebut, karena fasilitas yang memadai bisa memberikan kemudahan bagi petugas dan pasien itu sendiri di dalam melayani ataupun mendapatkan pelayanan di setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan yang bertujuan agar pasien tersebut terselesaikan masalahnya atau segera sembuh dari keluhan-keluhan tentang apa yang sedang dialami.

Kepuasan Pasien terhadap Proses Layanan Kesehatan, termasuk Hubungan Antar Manusia

Untuk terlaksananya pelayanan kesehatan yang bermutu, hubungan pasien dengan petugas harus selalu terjaga, dokter, dan petugas merupakan kunci untuk menentukan di dalam pelayanan kesehatan yang ada, sehingga dalam memberikan pelayanan kesehatan sikap tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka apakah petugas bisa menelaah apa yang di maksud oleh pasien.

Pengetahuan, kesopanan serta kemampuan petugas kesehatan adalah sesuatu hal yang membuat pasien merasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh petugas Puskesmas Suliliran Baru bukan hanya itu tetapi kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Suliliran Baru juga sebagai salah satu bagian dari proses atau pelayanan kesehatan memang sama-sama memegang peranan penting di dalam membantu pemerintah mewujudkan kesejahteraan sosial melalui pelayanan dalam

bidang kesehatan serta mendukung sumber daya manusia yang sehat jasmani dan rohani yang sangat dibutuhkan di dalam membangun Puskesmas Suliliran Baru, kepercayaan pasien kepada yang menanganinya bahwa dokter memiliki kemampuan untuk menimbulkan rasa percaya pasien kepada dokter yang sedang menanganinya dari segi tutur kata, gerak gerik, ataupun alat yang digunakan untuk menangani pasien tersebut.

Puskesmas Suliliran Baru memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien, dokter dan petugas Puskesmas Suliliran Baru yang ada berusaha untuk mengerti apa yang sedang di rasakan atau kondisi yang sedang yang dirasakan oleh pasien, memberikan suatu pengertian tentang apa yang sedang pasien rasakan dan apa yang harus dilakukan setelah itu adalah salah satu tugas yang harus dilakukan oleh dokter atau petugas Puskesmas Suliliran baru agar apa yang dikatakan oleh dokter kepada pasien tidak ada kesalah-pahaman satu sama lain, maka dari itu komunikasi yang baik dan yang mudah dimengerti atau yang mudah dipahami oleh pasien adalah salah satu yang terpenting demi kesembuhan pasien tersebut.

Kepuasan Pasien terhadap Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan

Seperti halnya Puskesmas Suliliran Baru belum memiliki alat USG, ketika pasien datang untuk memeriksakan kandungan bidan hanya memeriksa ukuran perut, posisi janin, dan mendengarkan detak jantung bayi selain itu juga untuk fasilitas seperti senam hamil dan kelas mengenai kehamilan lainnya, ini dikarenakan fasilitas yang ada di puskesmas tidak lengkap.

Puskesmas Suliliran Baru sebagai bidang kesehatan yang mencakup beberapa desa yang tersebar di Kecamatan Pasir Belengkong diharapkan lebih cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien untuk itulah pihak dari Puskesmas Kesehatan menyediakan fasilitas-fasilitas di dalam memberikan pelayanan seperti transportasi, selain itu juga Puskesmas Suliliran baru menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung untuk melaksanakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Suliliran baru seperti yang tertera pada lampiran 3 bukan hanya itu Puskesmas Suliliran baru menyediakan fasilitas untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan yang di antaranya poli gigi, poli umum, poli anak & imunisasi, poli ibu & kb, UGD 24 jam. Karena dari fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, selain itu juga dokter yang bertugas bisa ditemui jika sudah memiliki janji sebelumnya dengan dokter yang bertugas di Puskesmas Suliliran Baruj, ataupun sakit yang diderita pasien parah dan memang harus ditangani langsung oleh dokter ahlinya, selain itu dengan waktu yang begitu singkat dan petugas yang ada, jumlah petugas yang tidak seimbang dengan yang dilayani dan juga peralatan yang dibutuhkan sebagai penunjang untuk melakukan pelayanan kepada pasien juga kurang memadai bahkan ada yang tidak ada dan pelayanan dialihkan ke rumah sakit yang ada di Kota Tanah Grogot.

Sarana dan prasarana layanan kesehatan merupakan hal yang penting di dalam melaksanakan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien yaitu seperti fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi, selain itu Puskesmas Suliliran Baru memiliki fasilitas untuk mendukung pelayanan yang akan diberikan kepada pasien yang membutuhkan dan akan mengupayakan penggunaan fasilitas yang memadai atau layak pakai di dalam melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Dari hasil wawancara bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di dalam bentuk sistem layanan dengan cara menyediakan fasilitas-fasilitas demi kelancaran di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien sudah cukup baik walaupun ada beberapa yang mengatakan lebih memilih tidak ke Puskesmas Suliliran Baru karena terkendala fasilitas-fasilitas tersebut, karena memang jika dilihat dari kelengkapan yang sudah tertera di lampiran 3 bahwa peralatan Puskesmas Suliliran Baru belum sesuai dengan Peraturan Menteri tentang SOP No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Pasal 15 yang tertera bahwa peralatan-peralatan yang seharusnya ada di puskesmas tersebut sesuai dan lengkap namun kenyataannya masih jauh dari kata lengkap.

Kesimpulan dan Sran

Kesimpulan

1. Kepuasan Pasien Terhadap Akses Layanan Kesehatan

Di dalam hal kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan dari Puskesmas Suliliran Baru yang kurang memuaskan karena belum adanya penyediaan fasilitas kesehatan yang ramah lansia, selain itu masyarakat sangat menginginkan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dimengerti, namun kesulitan memperoleh informasi terkait dengan kesehatan yang dibutuhkan seperti petugas yang berjaga baik pemberi informasi ataupun pemberi layanan tidak selalu berada pada posisinya, dokter yang menangani di puskesmas tersebut tidak ada sehingga masyarakat memerlukan waktu dan biaya tambahan untuk memperoleh layanan yang diinginkan.

2. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Layanan Kesehatan

Di dalam hal mutu layanan kesehatan di Puskesmas Suliliran Baru telah diupayakan dengan baik, cepat dan tanggap. Kemampuan dokter dan petugas Puskesmas Suliliran Baru sudah sesuai dengan tugas masing-masing, namun karena petugas yang jarang berada pada posisinya membuat mutu layanan kesehatan tidak merata

3. Kepuasan Pasien Terhadap Proses Layanan Kesehatan, Termasuk Hubungan Antar Manusia

Di dalam hal hubungan antara pihak yang terlibat dalam proses layanan kesehatan khususnya petugas kesehatan dan dokter yang membidangi telah berupaya memahami situasi pasien yang ingin menerima layanan kesehatan. Komunikasi telah diupayakan terjalin dengan baik agar pasien dapat

memahami maksud yang disampaikan. Hanya saja, proses layanan kesehatan di puskesmas tersebut menjadi terganggu ketika dokter yang dibutuhkan tidak berada di tempat dan membuat pasien menunggu terlebih dahulu yang kemudian berakibat pada turunnya kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

4. **Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Layanan Kesehatan**

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik, hanya saja dikarenakan peralatan layanan Puskesmas Suliliran Baru belum sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan membuat kurang puasnya pasien terhadap layanan yang diperoleh. Seperti mesin USG, fasilitas senam hamil dan kelas kehamilan yang sangat penting untuk pelayanan kehamilan. Hal tersebut dapat dilihat dari minimnya petugas layanan kesehatan yang bertugas di puskesmas dan disertai dengan sarana dan prasarana, peralatan yang digunakan sebagai penunjang kesehatan pasien tidak memadai, sedangkan puskesmas tersebut menjadi pusat layanan untuk beberapa desa yang ada di Kecamatan Pasir Belengkong.

Saran

1. Di dalam hal akses layanan kesehatan, sebaiknya pihak puskesmas menyediakan program khusus penyediaan pelayanan yang ramah lansia karena akan sangat bermanfaat bagi lansia dalam menerima haknya mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai, dan juga wadah informasi untuk pasien yang lebih mudah dipahami dan diakses, seperti membuat selebaran informasi berkaitan dengan layanan apa saja yang bisa diberikan dan yang tidak bisa diberikan oleh Puskesmas Suliliran Baru yang diumumkan pada papan informasi yang disertai dengan *contact person* atau seseorang yang bisa dihubungi untuk bisa menjadi sumber informasi kesehatan di puskesmas tersebut. Selain itu, penyediaan akses media berbasis *online* yang mudah dijangkau masyarakat luas. Selain itu juga akses jalan menuju Puskesmas Suliliran Baru memerlukan perbaikan agar pasien yang ingin berobat tidak lagi terkendala dengan masalah jalan.
2. Pihak Puskesmas Suliliran Baru perlu melakukan manajemen kerja (sistem shift) yang lebih tertata dengan baik agar tidak terjadi kekosongan petugas yang menangani pasien di Puskesmas tersebut, serta meningkatkan mutu pelayanan.
3. Komunikasi yang terjalin antara petugas dengan pasien perlu ditingkatkan lagi guna terciptanya pemahaman pasien terhadap penyampaian dokter yang tidak hanya dilakukan melalui lisan tetapi juga melalui media tulis agar tercipta kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan petugas kesehatan. Upaya yang dilakukan petugas sebaiknya disesuaikan pada jenis penyakit dan pengobatan agar tidak menyebabkan antrian panjang.

4. Pihak pemerintah Kabupaten Paser sebaiknya menata ulang prasarana dan sarana termasuk penyediaan alat kesehatan yang sangat perlu dilengkapi dan difasilitasi agar pasien lebih nyaman dan aman di dalam menerima layanan kesehatan disetiap wilayah kerja puskesmas khususnya di Desa Suliliran Baru agar sesuai dengan proporsi yang sudah tercantum di dalam prosedur yang berlaku.

Daftar Pustaka

- Adi, Isbandi. 1994. *Psikologi, Pekerjaan Sosial, dan Ilmu Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Adi, Isbandi. 2015. *Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1994. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Azwar. 1996. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Banacipta.
- Conyers, Diana. 1991. *Perencanaan Sosial di Dunia Ketiga: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Entjang, Indan. 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Muninjaya, Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Muzaham, Fauzi. 1995. *Sosiologi Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir, Ahmad, 2001. *Manajemen Pelayanan*. Angkasa: Bandung.
- Moleong, Lexy j. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, Seokidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Seokidjo. 2011. *Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Promosi Kesehatan teori dan aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharto, Edi. 2009. *Pekerjaan Sosial & Kesejahteraan Sosial*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Suharto, Edi. 2010. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT Refia Aditama
- Suharto, Edi. 2013. *Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. 2000 . *Standar Kualitas Pelayanan Medis*. Jakarta: Mandar Maju.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Poppy, Brahm. 1995. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer*. Jakarta: Buku Kedokteran.

Tando, Naomy. 2013. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:
In media.