

STUDI TENTANG PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BENGKURING KELURAHAN SEMPAJA TIMUR KECAMATAN SAMARINDA UTARA

Hardianto¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelayanan kesehatan di puskesmas dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pihak puskesmas dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Bengkuring. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dimana instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri. Sumber data yang di gunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris Pelayanan Kesehatan. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survey, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer mengenai Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bengkuring Kelurahan sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara. Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya mendiskripsikan/menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, serta hubungan antar fenomena yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan di Puskesmas sudah cukup optimal hal tersebut dapat dilihat dari adanya denah alur pelayanan yang telah disiapkan pihak puskesmas dan juga petugas dalam memberikan pelayanan sedikit demi sedikit jauh lebih baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, namun masih saja ada beberapa kendala yang menghambat petugas dalam memberikan pelayanan dengan baik diantaranya adalah ketersediaan peralatan medis yang belum memadai, ketersediaan obat-obatan yang masih kurang, dan juga tempat tinggal petugas yang jauh dari lingkungan puskesmas sehingga menghambat petugas memberikan pelayanan secara maksimal. Kesimpulan pelayanan kesehatan di puskesmas dalam hal prosedur sudah sangat mudah dan jelas, pada hal keterbukaan informasi belu sepenuhnya terbuka karena terkadang pasien atau masyarakat masih harus membayar atas jasa yang di berikan oleh pihak puskesmas, dan pada tingkat profesional petugas yang menjadi kendala antara lain : keterbatasan alat-alat medis, ketersediaan obat-obatan yang masih minim, dan tempata tinggal petugas yang jauh dari wilayah puskesmas.

Kata Kunci: Pelayanan, Kesehatan, Masyarakat, Puskemas, Bengkuring.

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

Pendahuluan

Citra pelayanan kesehatan dasar melalui puskesmas bisa dibilang sudah semakin terpuruk dimata masyarakat sedangkan pembangunan Rumah Sakit sangat didorong maju oleh banyak pihak. Akhirnya kesenjangan rujukan pelayanan kedokteran semakin melebar dan masyarakat yang tergolong berada dibawah garis kemiskinan menjerit karena mahalnya biaya kedokteran. Sementara itu sudah banyak dana yang dimanfaatkan untuk mengembangkan puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, tetapi hasilnya kontra produktif. Puskesmas semakin di tinggalkan oleh masyarakat dan tidak menjadi pilihan utama mereka mendapatkan pelayanan kesehatan. Sebagian besar masyarakat menganggap pelayanan-pelayanan puskesmas di wilayahnya kurang bermutu. Kondisi ini juga terkait dengan jam kerja unit pelayanan puskesmas yang terbatas hanya sampai pukul 12.00 atau hanya melayani selama 5 jam dalam sehari. Peralatan dan jenis pelayanan puskesmas pun masih kurang memadai, dan juga kinerja para staf yang dianggap kurang profesional.

Semua kondisi tersebut sangat erat dengan rendahnya insentif yang diterima staf, lemahnya leadership dan keterampilan manajerial pimpinan dan staf puskesmas serta lemahnya pembinaan puskesmas oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Prinsip penyelenggaraan pelayanan puskesmas adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari pengguna jasa, pelayanan kesehatan dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya. Oleh karena itu, puskesmas harus mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan/pemulihan dan tindakan ringan yang memenuhi standar kualitas. Membangun citra puskesmas adalah memperbaiki segi kualitas pelayanan sehingga akan tercipta kepuasan masyarakat terus untuk berinteraksi. Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari sikap kesukaan atau ketidak sukanya terhadap pelayanan yang dirasakan sesudah terjadinya pengguna jasa pelayanan puskesmas.

Sebagai organisasi penyedia jasa kesehatan, puskesmas sangat di harapkan oleh masyarakat untuk memberikan jaminan kesehatan yang dilayani oleh sumber daya manusia dengan bantuan peralatan medis sehingga diharapkan mendapatkan kondisi yang sehat. Oleh karena itu, para medis harus mampu memberikan pekerjaan tepat waktu dan terpercaya. Selain itu seorang para medis dituntut tidak mempelajari ilmu-ilmu kedokteran secara medis saja. Banyak masalah yang menjadi pemicu rendahnya pencitraan puskesmas pada saat sekarang. Sarana yang tidak lengkap seperti obat-obatan yang kurang bermutu dari segi variasi.

Selain itu masih banyak terjadi permasalahan-permasalahan lain seperti kurang ramahnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan ditambah lagi kurang disiplinnya petugas kesehatan puskesmas sehingga pasien masih harus menunggu lama dalam menerima pelayanan.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut para pakar sangatlah berbeda-beda salahsatunya adalah menurut Moner (2005:16) yang menyatakan bahwa “pelayanan umum adalah kegiatan yang di lakukan 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. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia (2011:794) “pelayanan adalah perihal atau tata cara melayani; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Kemudian Laksana (1994:79) menyatakan bahwa “pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti menolong, membantu, melayani”. Selanjutnya menurut Suparlan (1990:102) “pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat di simpulkan bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan sebagai proses, pelayanan kelompok secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dan masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini Pemerintah (Birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat”. Misalnya : kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah di tetapkan”.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang di bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan

pelayana publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Defenisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah “Segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupu dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasrkan pada cic-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang di hasilkan, yaitu: 1.pelayanan administrative, 2.pelayanan barang, 3.pelayanan jasa”.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Tjiptoherijanto Dan Soesetyo (1994:28) Pelayanan kesehatan adalah “salahsatu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi”. Jadi manusia yang sehat adalah manusia yang dapat menyesuaikan sepenuhnya badan serta jiwanya dengan lingkungan hidup. Sehat adalah keadaan sempurna dari jasmani, rohani, dan sosial serta bebas dari cacat dan kelemahan. Selain itu, menurut UU RI No. 36 pasal 1 ayat 1 Tahun 2009 pengertian kesehatan adalah “keadaan sehat, baik sera fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, ada tiga faktor penting yang menyebabkan gangguan kesehatan seseorang yaitu:

1. Manusia, faktor manusia sebagai makhluk hidup mempunyai kekebalan tertentu terhadap serangan penyakit, tetapi manusia itu sendiri terkadang dapat mengundang datangnya penyakit.
2. Lingkungan hidup, merupakan faktor yang sangat menentukan dan sangat mempengaruhi kesehatan masyarakat.
3. Penyakit, faktor penyakit dapat disebabkan oleh dua hal yitu, yang datang dari dalam tubuh (*endogen*) dan yang datang dari luar tubuh (*eksogen*).

Dari penjelasan diatas diperoleh suatu petunjuk bahwa pelayanan kesehatan harus memadai, cepat dan merata sehingga dapat dirasakan oleh segenap masyarakat pada umumnya dan masyarakat golongan ekonomi lemah khususnya.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan oleh puskesmas didalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih merata dan bermutu dengan mewujudkan suatu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat yang berada di sekitarnya.

Hal ini sesuai dengan pendapat Thomas Shebroto (1994:60) bahwa “pelayanan kesehatan masyarakat sebagai suatu pelayanan yang di berikan kepada

masyarakat sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat dan mencakup upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan pemulihan kesehatan.

Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan usaha untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat yang ditujukan kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka menjelaskan bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat dilakukan oleh pemerintah melalui pihak puskesmas dengan jalan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia petugasnya dan peran serta masyarakat dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

Sehubungan dengan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka tidak terlepas dari peran puskesmas. Di Indonesia, puskesmas merupakan ujung tombak kesehatan tingkat pertama. Konsep puskesmas dilahirkan pada tahun 1968 pada Rapat Kerja Kesehatan Nasional (Rakernas) 1 di Jakarta tentang upaya pengorganisasian sistem pelayanan kesehatan. Dan karena pada waktu itu kegiatan balai kesehatan Ibu dan Anak (BKIA), Balai Pengobatan (BP) dan sebagainya masih berjalan sendiri-sendiri tidak saling berhubungan. Melalui rakernas timbul gagasan untuk menyatukan semua pelayanan kesehatan ke dalam organisasi yang bernama Puskesmas.

Menurut Azwar yang dikutip Effendy (1998:160) mengartikan puskesmas adalah “suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Sesuai dengan pengertian di atas, dewasa ini usaha pokok kesehatan yang dilaksanakan puskesmas sangat bervariasi tergantung kepada kemampuan tenaga maupun fasilitas yang tersedia.

Menurut Depkes RI 1991 yang disadur oleh Effendy (1998:162) Puskesmas adalah “suatu kesatuan 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.

Dari pengertian-pengertian di atas maka dapat digali makna yang lebih mendalam. Yang menunjukkan bahwa puskesmas mempunyai wewenang dan tanggungjawab yang sangat besar dalam pemeliharaan masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan status kesehatan masyarakat seoptimal mungkin.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif ini lebih mendasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan dengan berusaha menghayati dan menafsirkan makna suatu peristiwa

interaksi tingkahlaku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian *survey* guna memperoleh data primer dan sekunder mengenai pelayanan kesehatan di puskesmas Bengkuring Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara. Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya mendiskripsikan / menggambarkan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang ada.

Dalam penelitian penulis hanya mengukur beberapa indikator saja. Hal ini disebabkan keterbatasan waktu dan biaya yang penulis miliki. Sehingga yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Pelayanan kesehatan Puskesmas Bengkuring Kecamatan Samarinda Utara melalui:
 - a. Kesederhanaan Prosedur / Tatacara Pelayanan
 - b. Keterbukaan Informasi Pelayanan
 - c. Tingkat Profesional Petugas Pelayanan
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan Masyarakat di puskesmas Bengkuring Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara.

Hasil Penelitian

Pelayanan kesehatan Puskesmas Bengkuring Kecamatan Samarinda Utara Prosedur/Tatacara Pelayanan

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat di defenisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk(KTP) , akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan dan sebagainya. Didalam SK MenPan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam proses pelayanan sehubungan dengan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka tidak terlepas dari peran puskesmas. Di Indonesia, puskesmas merupakan tulang punggung kesehatan tingkat pertama dan oleh sebab itu untuk menciptakan kelancaran pelayanan kesehatan yang optimal dibutuhkan prosedur-prosedur yang jelas dan tidak memberikan masyarakat selaku pengguna pelayanan atau yang membutuhkan pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dilapangan seperti hasil wawancara diatas mengenai prosedur

pelayanan kesehatan di Puskesmas Bengkuring sudah cukup optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya denah atau gambar alur pelayanan yang telah disiapkan oleh pihak puskesmas selain itu juga setiap pengunjung atau masyarakat yang datang hanya perlu menunjukkan kartu berobat atau jika kartu berobatnya tidak ada cukup menunjukkan kartu tanda penduduk/KTP, hal ini sudah cukup meringankan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Bengkuring sesuai dengan KepMen No.25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Keterbukaan Informasi Pelayanan

Keterbukaan informasi merupakan satu hal yang sangat penting dalam kelancaran pelayanan dimana terjadinya suatu komunikasi yang lancar sehingga tercipta suatu kejelasan antara yang memberikan pelayanan dengan yang dilayani sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.

Selain itu keterbukaan informasi juga sangat diperlukan untuk menciptakan keharmonisan antara yang melayani dan yang dilayani sehingga dapat mendukung berjalannya pelayanan dan terciptanya kepuasan antara kedua belah pihak.

Seperti yang tercantum dalam KepMen No.25 tahun 2004, tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai unit pelayanan instansi pemerintahan adalah sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Namun dari hasil penelitian penulis dilapangan masih banyak hal-hal yang menimbulkan ketidak puasan bagi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat karena keterbukaan informasi masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat, keterbukaan informasi yang benar-benar memberikan kejelasan yang pasti dan tidak membuat kebingungan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Bengkuring kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan masyarakat sekitar pada umumnya.

Tingkat Profesional Petugas Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan hal yang sangat penting untuk selalu diperhatikan adalah professional petugas dalam memberikan pelayanan dalam arti tidak membedakan siapa saja yang dilayani seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negeri Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tujuan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggungjawab Negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa tingkat professional petugas dalam memberikan pelayanan adalah merupakan faktor penting dan utama yang harus selalu diperhatikan, petugas tidak dapat memberikan pelayanan yang

berbeda terhadap masyarakat dengan berdasarkan kelas ekonomi atau kemampuan masyarakat yang dilayani, artinya semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal dan memuaskan seperti yang diungkapkan azwar (1996:31) bahwa “suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang professional dan bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien”. Penelitian terhadap professional petugas dan kepuasan pasien tercakup didalamnya mengenai :

1. Hubungan Dokter – Pasien (*doctor – patient*)
Terbinanya hubungan dokter dan pasien yang baik harus dapat di pertahankan. Setiap dokter bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien.
2. Kenyamanan Pelayanan (*Amenities*)
Kenyamanan yang dimaksud disini tidak hanya yang menyangkut fasilitas yang disediakan tetapi yang penting lagi yang menyangkut sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan.
3. Efektifitas Pelayanan (*Effectivieess*)
Secara umum di disebutkan makin efektif pelayanan kesehatan tersebut makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien
4. Ketersediaan Pelayanan Kesehatan (*Available*)
Untuk dapat menciptakan kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kesehatan banyak syarat yang harus dipenuhi. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah ketersediaan pelayanan kesehatan tersebut dilingkungan masyarakat.
5. Kewajaran Pelayanan Kesehatan (*Appropriate*)
Syarat lain yang harus dipenuhi untuk dapat menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah kewajaran pelayanan kesehatan. Pelayanan tersebut wajar dalam arti dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi.
6. Kesenambungan pelayanan kesehatan (*Continue*)
Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga ditentukan oleh kesinambungan pelayanan kesehatan. Dalam arti tersedia setiap saat baik menurut waktu ataupun kebutuhan pelayanan kesehatan.
7. Penerimaan Pelayanan Kesehatan (*Aceptable*)
Dapat diterima atau tidaknya pelayanan kesehatan sangat menentukan puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan. Maka pelayanan kesehatan tersebut harus dapat diupayakan sehingga dapat diterima oleh semua pasien.
8. Keterpercayaan Pelayanan Kesehatan (*accepible*)

Pelayanan kesehatan yang lokasinya terlalu jauh dari daerah tempat tinggal pasien tentu tidak mudah dicapai. Apabila keadaan ini sampai terjadi tentu tidak memuaskan pasien.

9. Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan (*affordable*)

Pelayanan kesehatan yang terlalu mahal tidak akan dapat dijangkau oleh semua pasien dan karenanya tidak akan memuaskan pasien. Sebagai jalan keluar disarankan perlunya mengupayakan pelayanan kesehatan yang biayanya sesuai dengan kemampuan pasien itu. Karena keterjangkauan pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan.

10. Mutu Pelayanan Kesehatan (*Quality*)

Mutu pelayanan yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan yang apabila berhasil diwujudkan pasti akan memuaskan pasien. Suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang dilakukan oleh petugas tersebut aman bagi pasien.

Berdasarkan penjelasan teori diatas dan dari hasil penelitian penulis dilapangan dari hasil wawancara penulis mendapatkan penjelasan bahwa tingkat profesional medis Puskesmas Bengkuring Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara dalam memberikan pelayanan sudah sedikit demi sedikit perlahan jauh lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya, namun masih asaja ada beberapa jenis pelayanan yang masih memandang kelas ekonomi masyarakat dan hal lain yang tidak dapat mendukung tingkat profesional petugas dalam memberikan pelayanan adalah peralatan yang sangat minim sehingga pelayanan yang diberikan di sesuaikan dengan ketersediaan peralatan medis yang ada.

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Bengkuring Kelurahan Sempaja Timur

Faktor Pendukung

Berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan maka diperoleh informasi mengenai faktor pendukung dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bengkuring Kelurahan Sempaja Timur salah satunya adalah adanya bangunan tambahan gedung seperti gedung Tata usaha dan gedung poli Gizi yang cukup besar dan lebih layak dari tahun sebelumnya hal inilah yang menjadi faktor pendukung dan sangat penting dalam peningkatan Pelayanan Kesehatan dan membantu terwujudnya kehidupan masyarakat Bengkuring.

Selain itu juga partisipasi masyarakat Kelurahan Sempaja Timur wilayah Bengkuring khususnya sangat membantu dalam bersama-sama menciptakan kelancaran pelayanan kesehatan di Puskesmas Bengkuring meskipun wujud partisipasi masyarakat dikatakan sangat kecil namun kontribusi masyarakat yang muncul tersebut sebagai indikasi bahwa masyarakat di Bengkuring masih memiliki

keperdulian yang tinggi untuk selalu mendukung proses pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bengkuring.

Faktor pendukung lain dalam proses pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bengkuring, yakni adanya perhatian pemerintah Daerah setempat untuk menambah jumlah Dokter dan tenaga medis lainnya untuk di tugaskan di Puskemas meskipun perhatian pemerintah tersebut sangat kecil.

Namun dengan bertambahnya dokter tersebut cukup membantu dan mampu meningkatkan proses pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bengkuring Kelurahan Sempaja Timur Kecamatan Samarinda Utara.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang mempengaruhi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bengkuring yang paling mendasar adalah rendahnya perhatian pemerintah setempat khususnya Dinas Kesehatan terutama dalam menyediakan perlengkapan peralatan medis sehingga Puskesmas Bengkuring hanya mampu memberikan Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan ketersediaan peralatan yang ada dan hal tersebut berpengaruh pada rendahnya kualitas pelayanan yang ada.

Hal lain yang menjadi kendala bagi puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti keterbatasan persediaan obat-obatan kondisi seperti inilah yang menjadikan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di puskesmas bengkuring, selain itu hal tersebut juga berdampak pada ketidak puasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sehingga menurunkan minat masyarakat untuk berobat di Puskesmas Bengkuring.

Selain peralatan medis yang minim dan terbatasnya persediaan obat-obatan yang ada yang menjadi kendala lain dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Bengkuring adalah kurang disiplinnya sebagian para petugas medis terutama dalam jam kerja, kondisi ini juga berawal dari rendah atau kurangnya perhatian pemerintah daerah sehingga permasalahan tersebut membuat rentetan-rentetan permasalahan yang baru dan pemerintah daerah setempat kurang *responsive* atau tidak peka dengan permasalahan yang ada sehingga menciptakan kesulitan bagi Puskesmas dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat dan tidak mampu menjawab permasalahan kesehatan yang ada di masyarakat.

Permasalahan mengenai masih rendahnya perhatian pemerintah daerah khususnya dinas kesehatan sangat jauh dan tidak sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan hambatan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan

penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara jelas pelayanan sudah menjadi tanggung jawab Negara, Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kesehatan dan Pelayanan Kesehatan, namun kondisi rendahnya perhatian dan kepedulian Dinas Kesehatan membuat Kendala-kendala bagi Puskesmas dalam memberikan pelayanan sehingga tidak mampu menjawab permasalahan kesehatan yang ada dilingkungan masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Kelurahan Sempaja Timur.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kesederhanaan prosedur/Tata cara pelayanan di Puskesmas Bengkuring sudah cukup optimal, hal tersebut dapat dilihat dari adanya denah atau gambar alur pelayanan yang telah disiapkan oleh pihak puskesmas yang sangat mempermudah masyarakat dalam mengikuti prosedur dalam proses pelayanan selain itu juga setiap pengunjung atau masyarakat yang datang hanya perlu menunjukkan kartu berobat atau jika kartu berobatnya tidak ada maka cukup menunjukkan karutu tanda penduduk (KTP) serta membayar uang pembuatan kartu puskesmas sebesar Rp.5000.00.
2. Keterbukaan Informasi Pelayanan di Puskesmas Bengkuring dalam memberikan informasi masih belum sepenuhnya memberikan informasi yang terbuka kepada masyarakat dan banyak menimbulkan kejanggalan-kejanggalan di masyarakat karena informasi-informasi dalam pelayanan di Puskesmas Bengkuring tidak seperti yang diharapkan masyarakat, keterbukaan informasi yang benar-benar memberikan kejelasan yang pasti dan tidak membuat kebingungan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Bengkuring.
3. Tingkat Profesional Petugas Pelayanan di Puskesmas Bengkuring atau tingkat profesional petugas medis Puskesmas dalam memberikan pelayanan sudah sedikit demi sedikit perlahan jauh lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya, akan tetapi masih saja terkendala dengan peralatan yang sangat minim sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketersediaan alat yang ada.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bengkuring adalah faktor pendukung dan faktor penghambat, faktor pendukungnya adalah Puskesmas Bengkuring sangat terbantu kelancarnya dengan adanya gedung Puskesmas yang permanen dan tambahan dua gedung yaitu gedung Tata Usaha dan gedung Ruang Gizi serta memberikan keleluasaan pada petugas medis dalam memberikan pelayanan dan bertambahnya jumlah dokter yang ada juga merupakan faktor pendukung yang penting. Selain hal itu yang menjadi faktor pendukung lainnya adalah partisipasi masyarakat yang sangat membantu kelancaran proses pelayanan di Puskesmas

Bengkuring. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari minimnya sarana dan prasarana atau peralatan medis yang ada, ketersediaan obat-obatan yang kurang dan sangat terbatas sehingga pelayanan yang ada di Puskesmas Bengkuring tidak maksimal. Selain itu juga ruang tunggu atau ruang antrian pasien dinilai terlalu kecil dan kurang nyaman bagi masyarakat yang datang berobat dan juga banyaknya tenaga medis yang tinggal jauh dari lingkungan Puskesmas sehingga tidak dapat maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, kondisi seperti ini sebenarnya berawal dari perhatian pemerintah setempat yang sangat rendah khususnya Dinas Kesehatan.

Saran

1. Pemerintah daerah khususnya Dinas Kesehatan harus lebih kinsisten 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 diwilayah kerjanya.
2. Pemerintah daerah khususnya Dinas Kesehatan harus lebih *responsive* 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. Pemerintah daerah hendaknya menyediakan rumah dinas bagi seluruh dokter yang bertugas di puskesmas agar tidak bertempat tinggal jauh dari wilayah puskesmas sehingga para dokter dan perawat dapat dekat dari puskesmas dan tanggap dalam memberikan pelayanan, bukan hanya memberikan rumah dinas bagi dokter terpilih saja.
4. 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 masyarakat diwilayah kerjanya dan puskesmas juga harus meningkatkan status kesehatan masyarakat seoptimal mungkin.
5. Puskesmas harus bertanggung jawab untuk setiap masalah kesehatan yang terjadi diwilayah kerjanya, meskipun wilayah tersebut berkilo-kilo meter dari puskesmas. Puskesmas di tuntut untuk lebih mengutamakan tindakan pencegahan penyakit dan bukan tindakan untuk pengobatan penyakit. Dengan demikian puskesmas harus lebih aktif terjun kemasyarakat dan bukan hanya menantikan masyarakat datang ke puskesmas.
6. Puskesmas hendaknya memberikan informasi yang jelas mengenai biaya pengobatan kepada masyarakat, agar masyarakat mendapatkan kejelasan mengenai pembayaran pengobatan yang harus di keluarkan pada saat berobat.

Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan: Jakarta
- Budiharjo, Miriam. 2009 *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Cetakan Keempat. PT. Ikrar Mandiri abadi: Jakarta
- Dainur, 1992. *Materi Ilmu Pokok Kesehatan Masyarakat*. CV. Tarsito, Bandung.
- Effendy, Nasrul 1998. *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Edisi II. Buku Kedokteran EGC: Jakarta.
- Entjang, Indan 1997. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Alumni Bandung: Bandung
- Koentjaraningrat, 1998. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. PT Gramedia: Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Laksana, 1994. *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*. Nusan Indah: Jakarta.
- Lumenta, Benyamin. 1998, *Pelayanan Medis*. Cetakan I. Kanisius: Yogyakarta
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia: Jakarta.
- Moenir, A.S 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong, Lexy. J. 200. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Notoadmojo, 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Rineka Cipta: Jakarta
- Sinambela, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Soebroto, Thomas. 1994 *Undang-undang Kesehatan*. Dahara Prize: Jakarta
- Sugiono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung
- Suparlan 1990, *Kamus Istilah Perpajakan Soisal*. Kanisius: Yogyakarta
- Tjiptoherijanto Prijino dan Budi Soesetyo, 1994. *Ekonomi Kesehatan*. Cetakan 1 Rineka Cipta
- Sjahril R Anas, 2008 *Masyarakat Belum Percaya Puskesmas Antara*. Jumat (31/10)
- Usman, Husaini dan P.Setiady Akbar, 2004, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Zeithamal, Valeria A, Leonard L. Bery & A.Parasuraman, 1996 *Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing 60 (April).p.70-87.