

STUDI TENTANG PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KAMPUNG LAMBING KECAMATAN MUARALAWA KABUPATEN KUTAI BARAT

Juniyanti

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Kampung Lambing Kecamatan Muaralawa Kabupaten Kutai Barat. Serta menggambarkan dan mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif kualitatif pengumpulan data diperoleh dalam bentuk data primer, data diperoleh secara langsung dari narasumber (informan). Dalam penentuan informan peneliti menggunakan purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dimana informasi atau data yang dikumpulkan dengan memilih informan yang dianggap berkompeten untuk menjadi sumber data key informan, diantaranya Kepala Puskesmas kampung Lambing dan Staf sebagai informan pelengkap.

Fokus penelitian meliputi : 1. Prosedur pelayanan, 2. Fasilitas/sarana dan prasarana, 3. Pelayanan keluarga berencana, 4. Pelayanan kesehatan ibu dan anak, 5. Pelayanan penyuluhan kesehatan masyarakat, 6. Transparansi pelayanan, 7. Kuantitas/kualitas petugas pelayanan, 8. Keramahtamahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil penelitian dapat di ketahui bahwa beberapa pelayanan sudah berjalan sebagaimana mestinya, namun masih terdapat beberapa kendala yang di hadapi, yaitu masih ada beberapa petugas pelayanan kesehatan yang kurang ramah tamah, serta kedisiplinannya dalam memberikan pelayanan, kurangnya sarana pelayanan yang tersedia sehingga menyebabkan masih banyak keluhan dari pengunjung tentang kualitas pelayanan yang di berikan sehingga pelayanan puskesmas kepada pengunjung dan pengguna jasa layanan puskesmas masih belum terwujud dengan baik seperti yang di harapkan.

Kata Kunci : pelayanan, kesehatan, masyarakat

Pendahuluan

Latar Belakang

Pembangunan Nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Jadi pada hakekatnya pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat seluruhnya mempunyai tujuan membentuk individu-individu sebagai anggota masyarakat Indonesia makmur dan sejahtera. Berdasarkan hakekat tersebut pembangunan nasional merupakan usaha untuk menciptakan sumber daya manusia yang sehat baik jasmani maupun rohani sehingga mampu bekerja dengan baik sesuai dengan kemampuannya tanpa terganggu kesehatannya sehingga dapat bekerja dengan baik. Berdasarkan UU RI No.23 Tahun 2004 Tentang kesehatan pasal 3 menyatakan bahwa “ pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal.

Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan meyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Dapat kita lihat pada masa sekarang ini permasalahan kesehatan di Indonesia sangat memprihatinkan sehingga diharapkan perhatian yang lebih oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada diperkotaan maupun dipedesaan terpencil sekalipun sehingga dapat tercapai derajat hidup masyarakat sehat. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat.

Didalam masyarakat kita masih banyak penduduk yang hidup dibawah garis kemiskinan yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, baik didesa maupun dikota dengan adanya usaha pembangunan kesehatan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan yang lebih baik dan merata serta terjangkau oleh masyarakat terutama masyarakat yang berpenghasilan rendah, sehingga tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai.

Tuntutan pemakai jasa terhadap kualitas pelayanan ternyata tidak menyurutkan keinginan masyarakat untuk mendapatkan layanan sebagaimana yang diharapkan bahkan hal tersebut dijadikan sebagai suatu model kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. Perjuangan masyarakat untuk mendapatkan layanan sebagaimana yang diharapkan terus dilakukan bahkan dalam perjalanannya sering dihadapkan pada suatu persoalan, bukan hanya menyangkut pengorbanan waktu dan tenaga, tetapi juga biaya yang tidak sedikit. Sudah selayaknya hal tersebut terus diperjuangkan mengingat layanan yang diperoleh selama ini belum menunjukkan suatu perubahan yang

signifikan. Terutama layanan yang diberikan oleh lembaga publik, hingga kini belum sepenuhnya memuaskan masyarakat pemakai jasa bahkan isu yang berkembang justru sering mengecewakan atau menjengkelkan. Hal tersebut disebabkan masih adanya aparatur yang kurang menyadari posisinya dalam lembaga publik. Dengan sikap dan perilaku yang demikian justru akan merusak citra aparatur yang bersih dan berwibawa. Seharusnya sebagai aparatur dapat menunjukkan etika yang lebih baik dalam memberikan layanan sehingga citra aparatur yang bersih dan berwibawa akan menjadi idola masyarakat. Sudah selayaknya di era reformasi ini dapat mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi.

Sarana pelayanan kesehatan yang ada sebagian dikelola oleh pihak swasta yang masih relatif mahal dan belum dapat terjangkau oleh sebagian masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Untuk mendekatkan pelayanan kesehatan ini agar dapat terjangkau oleh masyarakat tentunya dibutuhkan suatu organisasi kesehatan yang dapat memberikan pelayanan terpadu baik dari segi sarana maupun pelayanannya dan oleh pemerintah di usahakan melalui pengadaan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

Puskesmas Kampung Lambing di dirikan pada tahun 1971 terletak di Kecamatan Muaralawa, Puskesmas Kampung Lambing merupakan Puskesmas induk yang terletak di Kecamatan Muaralawa yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kampung Lambing Kecamatan Muaralawa meliputi Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Dokter Gigi, Serta Pelayanan Puskesmas keliling.

Puskesmas Kampung Lambing tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan seperti kurangnya tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan yang dirasa oleh masyarakat kurang memadai sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan oleh masyarakat sekitarnya.

Dari hasil observasi pada objek penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat di daerah tersebut belum sepenuhnya mampu memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan. Hal tersebut disebabkan : 1) Petugas pelayanan datang kurang tepat waktu, 2) Disiplin pegawai masih kurang, 3) Terbatasnya fasilitas/peralatan medis, 4) peralatan medis yang kurang memadai, 5) Petugas yang kurang ramah tamah, kondisi demikian membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Induk Kampung Lambing Kecamatan Muaralawa Kabupaten Kutai Barat?

2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Induk Kampung Laming Kecamatan Muaralawa Kabupaten Kutai Barat?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Induk Kampung Laming Kecamatan Muaralawa Kabupaten Kutai Barat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Induk Kampung Laming Kecamatan Muaralawa Kabupaten Kutai Barat.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2006:26) yang menyatakan bahwa pelayanan umum 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.

Menurut Sinambela (2005:150) pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah dan mempercepat berbagai urusan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan umum yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dapat diartikan suatu upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (Levey dan Lomba dalam Azwar 1996:35).

Upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Kampung Laming kepada masyarakat, antara lain meliputi:

1. Pelayanan Keluarga Berencana (KB)

2. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
3. Penyuluhan Kesehatan Masyarakat (PKM)
4. Pencatatan dan pelaporan
5. Laboratorium

Standart Pelayanan Puskesmas

Tugas utama puskesmas adalah memberikan jasa pengobatan, perawatan, dan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan, puskesmas memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan. Salah satunya adalah jasa rawat inap. Dimana pendapatan dari jasa tersebut didapat dari tarif yang harus dibayar oleh pemakai jasa rawat inap. Penentuan tarif jasa rawat inap merupakan suatu keputusan yang sangat penting. Karena dapat mempengaruhi profitabilitas atau keuntungan suatu puskesmas. Begitu juga dengan standar pelayanan minimal puskesmas. Walau begitu suatu puskesmas tidak hanya ditekankan dengan suatu profitabilitas namun harus lebih mengacu kepada kepuasan pasien atau dalam hal ini disebut patient priority, dengan memprioritaskan pada pasien maka kualitas dari puskesmas pun perlu ditingkatkan.

Definisi Konseptual

Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah suatu upaya kegiatan pelayanan yang mencakup upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan serta pemulihan kesehatan yang dilaksanakan oleh aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat berdasarkan pada prinsip-prinsip dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan dari variable yang di teliti. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Induk Kampung Lambing Kecamatan Muaralawa Kabupaten Kutai Barat.

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian yang dilakukan adalah Puskesmas Kampung Lambing Kecamatan Muaralawa Kabupaten Kutai Barat.

Fokus Penelitian

1. Pelayanan Kesehatan Masyarakat
 - a) Prosedur pelayanan
 - 1) Fasilitas/ sarana kesehatan
 - 2) Pelayanan Keluarga Berencana (KB)
 - 3) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
 - 4) Penyuluhan Kesehatan Masyarakat (PKM)
 - b) Transparansi Pelayanan
 - c) Kuantitas/kualitas petugas pelayanan
 - d) Keramah-tamahan petugas dalam pelayanan
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan.

Sumber Data

1. Data primer
2. Data sekunder :
 - a. Dokumen, arsip, laporan, evaluasi
 - b. Buku ilmiah

Dalam penelitian ini penelitian narasumber dilakukan melalui *Teknik purposive sampling*. Orang yang menjadi *key informan* dalam penggunaan teknik ini adalah Kepala Puskesmas dan pasien sebagai informan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Studi Dokumen dan Dokumentasi

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Prosedur Pelayanan

Puskesmas Kampung Laming memberikan prosedur yang cukup mudah untuk dilaksanakan oleh pengunjung, hanya dengan mengikuti prosedur yang ada mereka bisa memperoleh pelayanan yang ada di Puskesmas Kampung Laming.

Setiap pasien yang akan berobat di Puskesmas Kampung Laming harus melalui loket untuk mendaftar terlebih dahulu, setelah melalui loket

pasien bisa langsung masuk ke poli yang di tuju untuk mendapatkan layanan. Selain pelayanan pada tiap-tiap poli dan laboratorium, Puskesmas Kampung Lambing juga memberikan layanan seperti imunisasi. Setelah selesai mendapat pelayanan dari tiap-tiap poli, semua pasien dari tiap-tiap poli menyerahkan resep obat ke ruang apotek untuk menerima resep, ruang apotek adalah tempat terakhir tujuan dari berobat di Puskesmas, biasanya setelah menerima obat pasien bisa langsung pulang.

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan penulis mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas Kampung Lambing sudah dapat di katakan cukup baik, hal ini dapat di lihat dari prosedur pelayanan yang ada di puskesmas kampung lambing dapat dengan mudah di pahami oleh masyarakat serta tidak berbelit-belit. Namun terdapat beberapa pegawai puskesmas kampung lambing yang masih kurang sadar dalam mentaati peraturan yang berlaku seperti waktu datang dan pulang kerja, sehingga berdampak kurang baik terhadap kelancaran pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Fasilitas/ sarana kesehatan

Fasilitas kesehatan adalah tempat atau alat yang di digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana kesehatan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas karena sarana dan prasarana kesehatan mempunyai hubungan atau dengan kata lain sangat menentukan terhadap upaya pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat.

Salah satu sarana dan prasarana yang terpenting untuk melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang di berikan oleh puskesmas adalah bangunan/gedung dari puskesmas itu sendiri. Sarana dan prasarana kesehatan yang berada di puskesmas kampung lambing kondisinya tidak semua dalam keadaan baik karena ada sarana dan prasarana kesehatan yang keadaannya rusak ringan bahkan adapula yang rusak berat.

Dari hasil observasi di lapangan dapat di ketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kampung Lambing masih mengalami kekurangan yang dapat menjadi penghambat di dalam proses pelayanan bagi para pengguna jasa layanan dan jasa kesehatan Puskesmas Kampung Lambing. Masih banyak fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan yang rusak dan belum di perbaiki sehingga pelayanan yang di berikan tidak optimal dan belum dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang datang berobat. Untuk mencapai derajat kesehatan yang lebih baik maka harus di upayakan pelayanan kesehatan yang di dukung oleh fasilitas dan prasarana yang cukup memadai untuk menunjang pemberian pelayanan tersebut, karena pelayanan jasa kesehatan tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya fasilitas atau prasarana yang menunjangnya.

Berdasarkan data yang ada mengenai fasilitas atau sarana kesehatan yang ada di Puskesmas Kampung Lambing ternyata belum cukup memadai

karena masih kurangnya fasilitas dan alat-alat kesehatan serta terdapat fasilitas dan sarana-prasarana yang sudah rusak parah dan belum mendapatkan perbaikan.

Pelayanan Keluarga Berencana

Pelayanan keluarga berencana (KB) adalah upaya peningkatan kepedulian dan peran serta masyarakat melalui pendewasaan usia kawin, pengaturan kelahiran, pembinaan kesejahteraan keluarga untuk mewujudkan keluarga kecil bahagia sejahtera.

Tujuan keluarga berencana (KB) adalah :

- a. Untuk meningkatkan kesehatan keluarga melalui penjarangan kelahiran dan membatasi besarnya keluarga bila di kehendaki.
- b. Untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik dengan mengurangi angka kelahiran dalam masyarakat yang di layani.

Dalam mempercepat tercapainya penurunan penurunan angka kematian bayi, anak balita dan angka kelahiran di perlukan keterpaduan keluarga berencana (KB) yang juga merupakan salah satu dari program Puskesmas, dan termasuk juga di Puskesmas Kampung Laming ini melayani masyarakat yang ingin menjadi Akseptor Keluarga Berencana (KB).

Dari hasil observasi di lapangan dapat di simpulkan bahwa pelayanan program Keluarga Berencana (KB) telah berjalan dengan baik. Pelayanan KB harus menjangkau siapa saja, baik ibu/ calon ibu maupun perempuan remaja. Oleh sebab itu sangat di perlukannya sosialisasi tentang KB, dengan sosialisasi ini di harapkan kedepan pemberian pelayanan KB kepada masyarakat lebih berkualitas berdasarkan standar pelayanan dan metode KB yang di pilih.

Pelaksanaan pelayanan KB di Puskesmas Kampung Laming cukup memuaskan masyarakat hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan masyarakat yang menjadi akseptor KB dengan berbagai macam jenis kontrasepsi yang ditawarkan oleh Puskesmas, namun puskesmas juga harus lebih meningkatkan lagi sosialisasi-sosialisasi kepada masyarakat guna memberikan pemahaman akan pentingnya KB.

Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) adalah upaya kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu hamil, ibu bersalin, ibu menyusui bayi, anak balita dan anak pra sekolah.

Tujuan pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) adalah dengan pemeliharaan dan perawatan yang baik di harapkan dapat menurunkan angka kematian bayi, ibu bersalin dan anak balita sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan ibu dan anak (KIA).

Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Kampung Laming sudah berjalan dengan baik, hanya saja petugas pelayanan yang ada harus lebih memperhatikan lagi jam masuk kerja dan pulang kerja jangan

sampai membuat masyarakat yang membutuhkan layanan harus menunggu lama. Tidak dapat di pungkiri masyarakat sekarang dapat menilai orang-orang yang benar-benar disiplin dan bertanggung jawab dengan pekerjaan yang mereka emban.

Penyuluhan Kesehatan Masyarakat

Upaya penyuluhan kesehatan masyarakat berkaitan dengan masalah perilaku manusia dan masyarakat, sedangkan masalah perilaku adalah masalah yang khas dan kompleks. Upaya perubahan, pemeliharaan atau peningkatan perilaku manusia dan masyarakat bukan sesuatu yang mudah, pencapaiannya pun susah di ukur.

Secara umum tujuan penyuluhan kesehatan masyarakat adalah mengubah sikap dan perilaku individu, keluarga, kelompok, masyarakat di bidang kesehatan sebagai sesuatu yang bernilai di masyarakat.

Dari hasil wawancara di atas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa program kerja puskesmas kampung lambing yaitu penyuluhan kesehatan masyarakat (PKM) berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan masyarakat dan hasilnya masyarakat benar-benar paham akan pentingnya hidup sehat, terbukti dari meningkatnya jumlah pengunjung Puskesmas Kampung Lambing dari hari ke hari. Penyuluhan di anggap sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di karenakan penduduk yang ada di kecamatan muaralawa harus di buka wawasannya tentang kesehatan.

Transparansi Pelayanan

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk menentukan kepuasan itu di tentukan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Transparansi pelayanan yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

Secara operasional tujuan penyuluhan kesehatan dapat di perinci sebagai berikut :

1. Agar individu/masyarakat memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar pada kesehatan diri, kesehatan lingkungan dan masyarakat.
2. Agar individu/masyarakat melakukan langkah-langkah positif dalam mencegah terjadinya sakit dan mencegah keadaan ketergantungan melalui rehabilitasi cacat yang di akibatkan oleh penyakit.
3. Agar individu/masyarakat memiliki pengertian yang lebih baik tentang eksistensi dan perubahan-perubahan sistem dan cara memanfaatkannya dengan efektif dan efisien.

Adapun sasaran dari penyuluhan kesehatan masyarakat yang ada di Puskesmas Kampung Lambing adalah sebagai berikut :

- a. Individu, mencakup masalah keperawatan dan kesehatan secara umum yang dapat di lakukan dimana saja dan kapanpu.

- b. Keluarga, mencakup masalah kesehatan dan keperawatan dan tergolong dalam keluarga resiko tinggi antara lain :
 - 1. Keluarga yang menderita penyakit menular.
 - 2. Keluarga dengan sosial ekonomi dan berpendidikan rendah.
 - 3. Keluarga dengan masalah sanitasi lingkungan yang rendah.
 - 4. Keluarga dengan kondisi gizi kurang dan lain-lain.
- c. Kelompok, mencakup masalah kesehatan dan keperawatan pada kelompok khusus, antara lain :
 - 1. Kelompok ibu hamil.
 - 2. Kelompok ibu yang menyusui anak dan balita.
 - 3. Kelompok PUS (Pasangan Suami dan Istri Subur).
 - 4. Kelompok remaja (masalah narkoba, miras dan lain-lain).
- d. Masyarakat, mencakup masalah kesehatan dan keperawatan pada masyarakat antara lain :
 - 1. Masyarakat binaan puskesmas.
 - 2. Masyarakat pedesaan.
 - 3. Masyarakat nelayan, dan lain-lain.
 - 4. Agar individu/masyarakat mempelajari apa yang dapat ia lakukan sendiri dan bagaimana caranya tanpa selalu meminta pertolongan dari pelayanan yang formal.

Dengan adanya kebijakan penggunaan ASKES masyarakat tidak mampu merasa terbantu dalam hal pembiayaan pengobatan, sesuai dengan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pelayanan yang di berikan petugas laanan di Puskesmas Kampung Lambing sudah sangat terbuka dalam hal prosedur pelayanan dan juga pembiayaan berobat setiap keluhan pasien.

Selain itu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kampung Lambing sudah dapat di jangkau oleh masyarakat yang kurang mampu hanya saja masyarakat masih merasakan kurang puas karena masih ada beberapa petugas yang kurang ramah tamah dan masih kurangnya kesadaran dari beberapa petugas dalam hal jam masuk kerja dan pulang kerja, petugas Puskesmas harus lebih meningkatkan lagi disiplin kerja supaya pelayanan yang ada benar-benar dapat memuaskan masyarakat yang datang ke Puskesmas tersebut.

Kuantitas/Kualitas Pelayanan

Untuk memperlancar proses pelayanan kesehatan kepada pengunjung puskesmas di perlukan adanya jumlah petugas layanan atau staf yang memadai,petugas yang memadai yaitu petugas atau staf yang mampu secara cepat dan tepat menangani banyaknya tugas yang di emban atau di kerjakan, dengan tidak adanya tumpang tindih pada pekerjaan serta tidak adanya petugas yang menganggur karena kelebihan kapasitas penempatan petugas atau staf layanan.

Masyarakat sekarang sangat peka dengan pelayanan yang di berikan oleh pemberi layanan dan sudah seharusnya pemerintah yang ada lebih

memperhatikan lagi kualitas pelayanan yang ada sekarang, jangan cepat puas dengan pencapaian yang ada karena belum tentu pelayanan yang telah diberikan dapat memuaskan. Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat/pasien Pemerintah Kabupaten Kutai Barat melaksanakan pelatihan kepada petugas pelayanan yang ada dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Jumlah petugas juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan, semakin banyak petugas yang melayani maka akan semakin cepat penyelesaiannya dan masyarakat yang datang tidak harus menunggu lama. Jumlah dari petugas yang ada di puskesmas kampung lambing sudah dapat dikatakan cukup dalam melaksanakan pelayanan karena tidak ada petugas yang memiliki tugas double, masing-masing memiliki tugasnya masing-masing dan mereka sudah benar-benar ahli di bidang tersebut.

Dengan jumlah petugas pelayanan yang ada di Puskesmas Lambing saat ini di harapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan para pengguna jasa.

Keramahtamahan Petugas dalam Pelayanan

Salah satu pendukung agar pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan optimal adalah dengan adanya dukungan tenaga medis dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Sikap tenaga medis dalam melakukan pelayanan pasti akan mendapatkan respon dari pasien, respon bisa berbuah positif maupun negatif. Hal tersebut dapat di lihat dari sikap profesional tenaga medis dalam melayani masyarakat baik pemberian informasi dan penjelasan mengenai pelayanan yang akan di berikan.

Berdasarkan observasi di lapangan dapat di ketahui bahwasanya masih ada beberapa petugas layanan kesehatan di Puskesmas Kampung Lambing yang kurang ramah tamah kepada pasien yang datang berkunjung, keramahan pemberi layanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dari suatu layanan sehingga dapat berakibat pada meningkatnya atau menurunnya tingkat kunjungan masyarakat untuk berobat.

Dalam dunia kesehatan mengenai pengetahuan dan kemampuan, keterampilan serta kesopanan dan keramahan para dokter dan perawat dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan di puskesmas lambing. Sehingga dalam memberikan pelayanan kesehatan sikap tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien sangatlah mempengaruhi tingkat kepuasan dari suatu pelayanan.

Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang baik maka hubungan pelayanan maka hubungan pelayan kesehatan dengan pasien harus di jalin dengan baik. Amat di harapkan setiap petugas kesehatan dapat berusaha memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi dan memberikan pelayanan yang penuh dan mendengarkan keluhan pasien serta

menjawab dan memberikan keterangan sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin di ketahui pasien.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung di dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas kampung lambing yaitu adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kabupaten kutai barat berupa bimbingan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Manusia merupakan sumber sumber daya yang paling utama, pendidikan dan pelatihan yang di maksud disini adalah pemberian kesempatan pegawai untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta keterampilan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang pekerjaannya. Pendidikan dan pelatihan ini di perlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya bagi pegawai dalam memenuhi persyaratan kopetensi sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Dengan adanya dukungan dari dinas kesehatan kabupaten kutai barat berupa bimbingan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan di harapkan para pegawai yang mengikuti bimbingan dapat menjadi lebih berkualitas dalam melaksanakan tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di tambah lagi sebuah bentuk kerja sama yang baik antara sesama rekan kerja, sehingga tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat di laksanakan dengan baik. Kerja sama merupakan faktor penting yang biasa di lakukan oleh pegawai yang bekerja dalam suatu organisasi yang terdiri dari berbagai macam orang dan kemudian membentuk sebuah tim untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan sebagai salah satu visi yang ingin di capai. Dan juga dengan di tambah tersedianya fasilitas komputer di puskesmas kampung lambing maka menambah kelancaran dalam pelayanan , dan hal itu di lakukan oleh pegawai puskesmas kampung lambing dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kampung Lambing masih mengalami hambatan-hambatan. Menurut keterangan yang di berikan bapak Muhamad Suriansyah selaku pimpinan puskesmas kampung lambing mengenai hambatan-hambatan yang di hadapi dalam kegiatan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kampung Lambing, hambatan-hambatan tersebut antara lain :

- a. Masih kurangnya kedisiplinan para pegawai dalam hal waktu pelayanan, masih banyak pegawai yang datang tidak tepat pada waktunya.
- b. Keadaan ekonomi penduduk memberikan andil dalam sulitnya mengupayakan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Jumlah masyarakat di kecamatan muaralawa mayoritas bermata pencaharian petani dan nelayan yang mana kondisi ekonominya kurang memadai, walaupun ada ketentuan

- yang memperbolehkan mereka yang tidak mampu untuk membayar namun kenyataannya orang-orang yang demikian justru enggan datang ke Puskesmas.
- c. Masalah pendidikan penduduk juga berperan dalam menghambat pelayanan yang di hadapi oleh Puskesmas Kampung Lambing sebagai pusat pelayanan kesehatan pada tingkat pertama. Pada umumnya pendidikan masyarakat desa masih sangat rendah, maka pola pikir mereka sangat sederhana dan kurang atau bahkan belum paham akan arti kesehatan mereka cenderung mengikuti sifat-sifat tradisonal yang sejak dulu di pegang oleh masyarakat dan lingkungan.
 - d. Dan yang tidak kalah pentingnya yaitu adalah sarana dan prasarana kesehatan banyak yang rusak berat yang hingga sekarang masih belum di perbaiki/ diganti sehingga pelayanan kesehatan masyarakat yang ada masih belum bisa berjalan optimal sebagaimana harapan masyarakat.

Kesimpulan

1. Dari hasil yang di peroleh oleh penulis mengenai studi tentang pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Kampung Lambing Kecamatan Muaralawa Kabupaten Kutai Barat, mengenai prosedur pelayanan yang ada di puskesmas kampung lambing kecamatan muaralawa sudah dapat di katakan cukup baik dan lancar.
 - a. Keadaan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kampung Lambing masih sangat kurang dan belum cukup untuk dapat menunjang di dalam memberikan pelayanan, karena masih banyaknya peralatan yang dalam keadaan rusak bahkan ada yang tidak bisa di operasikan atau di fungsikan.
 - b. Kegiatan pelayanan untuk kegiatan program usaha kesehatan Keluarga Berencana yang terdapat pada Puskesmas Kampung Lambing pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2012 dapat di katakan baik. Hal ini dapat di lihat dari meningkatnya jumlah Akseptor Keluarga Berencana setiap tahunnya dan dalam melaksanakan tugasnya petugas puskesmas tidak mengalami hambatan karena masyarakat sudah banyak yang mengerti dan sadar akan pentingnya mengikuti program Keluarga Berencana.
 - c. Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Lambing sudah berjalan sebagaimana mestinya. Kegiatan-kegiatan yang di laksanakan sudah bisa di rasakan sebagian pasien contohnya seperti memberikan pertolongan persalinan, melakukan pemeriksaan dan memelihara kesehatan kepada para ibu, ibu bersalin dan ibu menyusui, melakukan pemeriksaan dan memberi vaksinasi serta imunisasi terhadap ibu, bayi dan anak balita. Para informan banyak yang menggunakan bantuan

- persalinan dengan tenaga kesehatan karena merasa aman dan mudah mengantisipasi segala kemungkinan buruk yang akan terjadi.
- d. Penyuluhan kesehatan masyarakat (PKM) di Puskesmas Kampung Laming sudah berjalan dengan lancar, setiap bulan Puskesmas Kampung Laming rutin mengadakan penyuluhan-penyuluhan kesehatan guna memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya hidup sehat.
 2. Tranparansi pelayanan, pelayanan yang ada di Puskesmas Kampung Laming sudah cukup baik karena dapat di jangkau oleh masyarakat/pasien yang kurang mampu dengan prosedur pelayanan yang mudah di pahami dan penyelesaiannya tepat waktu sesuai dengan harapan masyarakat/pasien.
 3. Kualitas/kuantitas petugas pelayanan dirasakan sudah cukup baik, jumlah petugas yang ada di puskesmas dirasa sudah memadai untuk bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di kecamatan muaralawa dan petugas yang ada pun cukup berkualitas karena mereka paham benar dengan bidangnya masing-masing.
 4. Keramahmatan petugas pelayanan masih di rasakan kurang cukup baik dalam memberikan layanan kesehatan di Puskesmas Laming karena pelayanan yang di harapkan masyarakat belum sesuai dengan yang ada dan respon petugas masih sangat lamban.
 5. Adanya dukungan yang diberikan dinas kesehatan Kabupaten Kutai Barat berupa bimbingan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai guna memberikan kesempatan bagi pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kampung Laming dan juga dengan ditambahkan fasilitas komputer di Puskesmas Kampung Laming maka menambah kelancaran dalam pelayanan di puskesmas kampung laming, dan hal itu di lakukan oleh pegawai puskesmas kampung laming dalam berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
 6. Di samping faktor pendukung ada pula faktor yang menyebabkan adanya hambatan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas kampung laming. Masih terdapat beberapa pegawai yang kurang sadar dalam mentaati peraturan yang ada, juga kurangnya sanksi yang tegas apabila terdapat pegawai yang tidak mentaati peraturan dan yang tidak kalah pentingnya yaitu sarana dan prasarana kesehatan banyak yang rusak hingga sekarang masih belum di perbaiki atau pun di ganti.

Saran

1. Petugas harus selalu memegang prinsip disiplin yang tinggi serta mempunyai kesadaran yang perlu di tanamkan dalam diri petugas masing-masing dan tanggung jawab yang di bebankan kepadanya.

2. Pemerintah di harapkan dapat menambah fasilitas kesehatan yang ada di puskesmas, karena mengingat bahwa fasilitas yang ada selama ini banyak yang rusak dan tidak berfungsi maka harus segera di perbaiki, kalau perlu di ganti dengan yang baru agar dapat menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat serta dapat memperlancar proses pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
3. Bagi pemimpin Puskesmas Kampung Lambing harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan dan memberikan sanksi yang tegas bagi petugas yang tidak disiplin.
4. Petugas Puskesmas Kampung Lambing harus lebih memelihara sarana dan prasarana puskesmas supaya dapat di gunakan secara optimal dalam memberikan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Agung, Kurniawan, 2005. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Azwar, H. 1996. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Benacipta. Jakarta.
- Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Miles, B. Matthew dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta.
- Moleong, Lexy. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif (direvisi)*. PT Rosda Karya. Bandung.
- Sinambela, Lijan. P. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.

Sumber Internet:

<http://www.peralatankedokteran.com/2012/01/standar-pelayanan-minimal-puskesmas.html>(diakses, 02 juli 2012)