

**PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS SEMPAJA KECAMATAN
SAMARINDA UTARA**
**(Studi Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/ Menkes/
Per/VII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal
Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota)**

David Benyamin

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara. Serta menggambarkan dan mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Diskriptif kualitatif pengumpulan data diperoleh dalam bentuk data primer, data diperoleh secara langsung dari narasumber (informan). Dalam penentuan informan peneliti menggunakan insidental sampling yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Keyinforman menggunakan teknik purposive sampling dimana informasi atau data yang dikumpulkan dengan memilih informan yang dianggap berkompeten untuk menjadi sumber data, diantaranya Kepala Puskesmas Sempaja dan Staf sebagai informan pelengkap.

Fokus penelitian meliputi : 1. Kesederhanaan/Prosedur pelayanan yang terdiri dari a. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), b. Pelayanan Keluarga Berencana (KB), c. Penyuluhan Kesehatan Masyarakat 2. Keramah-tamahan petugas dalam memberikan pelayanan, 3. Kepastian dan tepat waktu, 4. Responsivitas,

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, jumlah pegawai kesehatan yang kurang jika dibandingkan dengan banyaknya pasien yang selalu bertambah sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal, lokasi puskesmas yang rawan dari banjir sehingga pelayanan yang di berikan 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

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik, sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan.

Berhubungan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka tidak lepas dari upaya yang dilakukan dengan tujuan pembangunan dan meningkatkan kapasitas dalam hal pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara khusus terhadap pelayanan publik dibidang kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang tentang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus selalu ditingkatkan, serta dalam mewujudkan visi Indonesia sehat 2010 yang telah ditetapkan misi pembangunan itu yaitu dengan mengerakkan aspek pembangunan nasional dibidang kesehatan masyarakat khususnya, mendorong masyarakat betapa pentingnya hidup sehat, menjaga dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas tinggi, merata dan dapat terjangkau serta dapat meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat serta lingkungan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan bersinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten (Entjang, 2000). Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan PUSKESMAS adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pemerintah mengembangkan puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 128/ MENKES/ SK/ II/ 2004 Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas mempunyai fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan dimana Puskesmas aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan program pembangunan dan pemeliharaan kesehatan pencegahan, penyembuhan dan pemulihan kesehatan melalui pelayanan yang diberikan.

Tujuan pelayanan adalah tercapainya derajat masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat (*consumer satisfaction*), melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*) serta pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama tersebut dalam pelayanan kesehatan yang serasi,

selaras dan seimbang merupakan panduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan yang memuaskan (*satisfactory health care*).

Pemerintah Kalimantan Timur juga berupaya melakukan pengembangan jaminan kualitas dengan meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan fasilitas kesehatan terutama puskesmas yang mampu menjangkau segala lapisan masyarakat hingga daerah terpencil. Selain itu kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas ketika berobat di puskesmas adalah pelayanan oleh seorang dokter, tersediannya obat yang lebih berkualitas dan obat paten, jadwal pelayanan yang selalu tepat waktu, pelayanan yang cepat, tepat, sabar dan ramah.

Puskesmas Sempaja diresmikan pada tanggal 15 Agustus 1985 oleh Wali Kota Samarinda (Bapak Waris Husein) dan didampingi oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Samarinda (dr. Supangat). Lokasi di jalan KH. Wahid Hasyim dimana lokasi tersebut kini menjadi Pos Pintu Masuk Stadion Madya Sempaja. Gedung Puskesmas lama, berupa bangunan permanen, terdapat 8 ruangan dengan fasilitas Listrik (PLN) dan sumur gali. Dibelakangnya terdapat 4 rumah dinas yang terbuat dari kayu yang ditempati oleh Dokter, Perawat dan Bidan.

Kepala Puskesmas Sempaja saat berdiri tahun 1985 adalah dr. Ardiono dengan jumlah penduduk Sempaja 2400 jiwa pada saat itu. Jumlah posyandu ada 5 yaitu : Posyandu Bayur, Pinang Seribu, Gunung Cermin, Gunung Malang dan Anggur. Kemudian berdiri Puskesmas pembantu yaitu: Pusban Sempaja (kini di SLI), Pusban Bayur, Pinang Seribu, Gunung Cermin, dan Batu Besaung. Saat itu di Samarinda Iilir ada 3 Puskesmas (Sempaja, Lampake, dan Temindung). Lalu pada tahun 2000 berdirilah Puskesmas Bengkuring yang diresmikan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Samarinda dr. Nuh, MPH. Puskesmas Sempaja menjadi Puskesmas Bengkuring, yang membawahi pusban Bayur, Pinang Seribu, Batu Besaung dan Berambai. Sedangkan Pusban Gunung Cermin dan SLI tetap dibawah Puskesmas Sempaja.

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara meliputi Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Dokter Gigi, Pelayanan Dokter Mata, Pelayanan Posyandu, dan Pelayanan Puskesmas keliling.

Puskesmas Sempaja tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan seperti kurangnya tenaga kesehatan dan lokasi yang rawan dari banjir juga sangat mengganggu jalannya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan pada objek menunjukkan bahwa pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat di daerah tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan : 1) Petugas pelayanan datang kurang tepat waktu, 2) Disiplin pegawai masih kurang, 3) Jumlah petugas kesehatan yang tidak sesuai dengan jumlah pasien yang datang, 4) Petugas yang kurang ramah tamah, dan kurang merespon keluhan-keluhan sehingga kondisi demikian membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara.

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Menurut Soewarno (2003:12) Suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu sambil mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan / mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Siagian (1997:5) Kebijaksanaan memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang lebih jauh lagi (lebih menekankan kepada kearifan seseorang), sedangkan kebijakan mencakup aturan-aturan yang ada di dalamnya sehingga *policy* lebih tepat diartikan sebagai kebijakan, sedangkan kebijaksanaan merupakan pengertian dari kata *wisdom*.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan maka Puskesmas Sempaja melakukan tugasnya dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan kesehatan. 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 Sempaja kepada masyarakat, antara lain meliputi:

1. Pelayanan Keluarga Berencana (KB)
2. Pelayanan Gigi
3. Pelayanan Dokter Umum
4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
5. Pelayanan Mata
6. Penyuluhan Kesehatan Masyarakat (PKM)
7. Pencatatan dan pelaporan

8. Laboratorium

Standart Pelayanan Puskesmas

Standar pelayanan tertuang pada UU RI No.25 Tahun 2009 Pasal 20 yaitu:

- 1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penjelasan yaitu kemampuan penyelenggaraan berupa pendanaan, pelaksanaan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan.
- 2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Dalam penjelasan yaitu pihak terkait merupakan pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan terhadap penyusunan standar pelayanan.
- 3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1).
- 4) Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat 2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Dalam penjelasan yaitu keberagaman berupa pengikutsertaan masyarakat yang mewakili berbagai unsur dan profesi, antara lain tokoh masyarakat, akademis, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat.
- 5) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1) dan ayat 2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Definisi Konseptual

Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur yang memberi pelayanan yang mencakup upaya pemeliharaan kesehatan, pengobatan, pencegahan, penyembuhan dan perlindungan terhadap suatu masalah penyakit yang berorientasi pada pelayanan kesehatan masyarakat dalam pencapaian hasil yang diharapkan dapat memberi kepuasan berdasarkan prinsip-prinsip dan standar pelayanan minimal bidang kesehatan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis *kualitatif* dengan metode penjabaran *deskriptif* untuk mengetahui fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki, tanpa suatu maksud mengambil kesimpulan yang berlaku umum (Riduwan 2006: 207) yaitu tentang studi yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan penjelasan tentang peristiwa atau kejadian

yang sedang berlangsung pada saat penelitian tanpa menghiraukan sebelum dan sesudahnya. Dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara.

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian yang dilakukan adalah Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara.

Fokus Penelitian

1. Pelayanan Kesehatan Masyarakat
 - a) Kesederhanaan/prosedur pelayanan
 - 1) Pelayanan Keluarga Berencana (KB)
 - 2) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
 - 3) Penyuluhan Kesehatan Masyarakat (PKM)
 - b) Keramah-tamahan petugas dalam memberikan pelayanan
 - c) Kepastian dan tepat waktu
 - d) Responsivitas
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan.

Sumber Data

1. Data primer
2. Data sekunder :
 - a. Dokumen, profil, 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 Sempaja dan informan dengan menggunakan *Teknik Insidental Sampling* yaitu kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

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

Pasien yang akan berobat di Puskesmas Sempaja harus melalui loket untuk mendaftar terlebih dahulu, setelah melalui loket pasien bisa langsung masuk ke poli untuk melakukan pengaduan keluhan untuk mendapatkan pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan terbagi menjadi tiga kelas usia yaitu dari usia 1-5 tahun menuju poli KIA, usia 6-40 tahun menuju poli umum, dan dari usia 41 keatas menuju poli lansia. Setelah mendapatkan pelayanan kesehatan langsung menuju apotek untuk mendapatkan obat. Kecuali jika ada pelayanan khusus yang membutuhkan laboratorium dan setelah itu selesai.

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan penulis mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas Sempaja sudah dapat di katakan cukup baik, hal ini dapat di lihat dari prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Sempaja dapat dengan mudah di pahami oleh masyarakat serta tidak berbelit-belit.

Pelayanan Keluarga Berencana

Keluarga Berencana (KB) merupakan suatu program pemerintah yang dirancang untuk menyeimbangkan antara kebutuhan dan jumlah penduduk. Program keluarga berencana oleh pemerintah adalah agar keluarga sebagai unit terkecil kehidupan bangsa diharapkan menerima Norma Keluarga Kecil Bahagia dan Sejahtera (NKKBS) yang berorientasi pada pertumbuhan yang seimbang.

Tujuan keluarga berencana (KB) adalah :

- a. Untuk meningkatkan kesehatan keluarga melalui penjarangan kelahiran dan membatasi besarnya keluarga bila di kehendaki.
- b. Meningkatkan kesejahteraan ibu, anak dalam rangka mewujudkan NKKBS (Normal Keluarga Kecil Bahagia Sejahtera) yang menjadi dasar terwujudnya masyarakat yang sejahtera dengan mengendalikan kelahiran sekaligus menjamin terkendalinya pertumbuhan penduduk.
- c. Meningkatkan jumlah penduduk untuk menggunakan alat kontrasepsi.
- d. Menurunkan jumlah angka kelahiran bayi.
- e. Untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik dengan mengurangi angka kelahiran dalam masyarakat yang di layani.

Dalam mempercepat tercapainya 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 Sempaja ini melayani masyarakat yang ingin menjadi Akseptor Keluarga Berencana (KB).

Dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan dapat di simpulkan bahwa pelayanan program Keluarga Berencana (KB) telah berjalan dengan baik. Hal ini

terlihat dari jumlah pengguna alat KB dari tahun 2011-2012 semakin bertambah dan sangat membantu masyarakat dalam menciptakan keluarga yang sehat.

Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

KIA adalah upaya kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu hamil, ibu bersalin, bayi dan balita serta anak pra sekolah yang menjadi tanggung jawab puskesmas dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan serta kesejahteraan bangsa pada umumnya.

Tujuan pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pemeriksaan terhadap ibu hamil, yaitu menimbang berat badan, mengukur tekanan darah, mengukur tinggi fundus uteri, memberikan tablet tambahan darah serta vitamin A.
2. Memberikan penyuluhan pada ibu hamil mengenai keadaan gizi, perawatan payudara, ASI eksklusif, dan membersihkan diri dari lingkungan serta P2.
3. Memberikan motivasi agar ibu hamil ikut pelayanan KB.
4. Membina posyandu.
5. Merujuk pasien ke rumah sakit apabila penyakitnya tidak dapat ditanggulangi di puskesmas.
6. Pencatatan dan pelaporan KPBBIA (Kleompok Pembinaan Belajar Ibu dan Anak).
7. Pemberian imunisasi pada bayi, balita, ibu hamil, anak sekolah.
8. Pengarahan dan nasehat tentang perawatan bayi.

Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Sempaja sudah berjalan dengan baik, dimana program-program kerja mengenai kesehatan ibu dan anak sudah mampu dijalankan dengan baik kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Samarinda Utara. Dan hal ini juga mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat

Penyuluhan Kesehatan Masyarakat

Pengertian penyuluhan kesehatan masyarakat sama dengan pendidikan kesehatan masyarakat (*Public Health Education*), yaitu suatu kegiatan atau usaha untuk menyampaikan pesan kesehatan kepada masyarakat, kelompok atau individu. Dengan harapan bahwa dengan adanya pesan tersebut atau individu dapat memperoleh pengetahuan tentang kesehatan yang lebih baik.

Secara umum tujuan penyuluhan kesehatan masyarakat adalah mengubah sikap dan perilaku individu, keluarga, kelompok, masyarakat agar mampu menciptakan lingkungan yang sehat yang bebas dari penyakit.

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat di tarik kesimpulan bahwa program kerja Puskesmas Sempaja yaitu penyuluhan kesehatan masyarakat (PKM) berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan masyarakat dan hasilnya masyarakat benar-benar paham benar akan pentingnya hidup sehat, hal ini terbukti dengan adanya program kerja Puskesmas Sempaja di bidang penyuluhan kesehatan dalam 2 minggu sekali. Penyuluhan di anggap sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di karenakan penduduk yang ada

di Kecamatan Samarinda Utara harus di buka wawasannya tentang kesehatan.

Keramah-tamahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan

Keramah-tamahan merupakan hal yang sangat penting bagi pelayan kesehatan/medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tenaga medis dalam melakukan pelayanan pasti akan mendapatkan respon dari pasien, respon bisa berbuah positif maupun negatif. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap keramah-tamahan tenaga medis dalam melayani masyarakat baik pemberian informasi dan penjelasan mengenai pelayanan yang akan di berikan.

Dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan, keramah-tamahan petugas dalam memberikan pelayanan masih di rasakan kurang cukup baik dalam memberikan layanan kesehatan di Puskesmas Sempaja karena pelayanan yang di harapkan masyarakat belum sesuai dengan yang ada yaitu keramahan petugas dalam memberikan pelayanan masih sangat kurang.

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

Kepastian dan Tepat Waktu

Pelayanan kesehatan yang di berikan kepada masyarakat haruslah memadai, cepat, pasti dan tepat waktu. Demikian juga dengan pelayanan yang diberikan haruslah memiliki kepastian yang jelas dan disiplin pada ketepatan waktu baik masuk atau keluar kerja maupun dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk menentukan kepuasan itu juga di tentukan oleh kualitas pelayanan yang tercermin dari kepastian dan tepat waktu pelayanan yakni pelayanan yang jelas, dan tidak memakan banyak waktu dalam arti dapat memanajemen waktu sebaik mungkin.

Dari hasil pengamatan berdasarkan wawancara yang didapat mengatakan bahwa kepastian dan tepat waktu tidak berjalan dengan baik disebabkan oleh kurangnya tenaga medis yang ada di Puskesmas Sempaja sehingga dalam memberikan pelayanan tidak ada kepastian yang jelas dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada di Puskesmas Sempaja. Selain itu juga ketidakdisiplinan tenaga medis dikarenakan beberapa faktor internal yang membuat mereka tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Responsivitas

Untuk memberikan kepuasan terhadap pasien, tenaga pelayanan juga harus memiliki daya respon yang cepat dan tepat dan mengetahui apa yang menjadi keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Daya tanggap respon yang kuat

akan menciptakan suatu hubungan yang harmonis antara *provider* (orang pemberi jasa) dengan *Konselor* (orang yang menerima jasa) sehingga hubungan yang akrab dan tidak kaku akan tercipta.

Dari hasil wawancara yang berdasarkan pada pengamatan dilapangan, dapat di tarik kesimpulan bahwa responsivitas yang dilakukan oleh petugas kesehatan Puskesmas Sempaja sudah berjalan dengan baik walaupun dalam hasil pengamatan yang dilakukan masih saja terdapat pegawai yang kurang respon terhadap pasien sehingga pasien merasa kurang pelayanan maksimal yang diberikan. Masyarakat sekarang sangat peka dengan pelayanan yang di berikan oleh pemberi layanan dan sudah seharusnya petugas kesehatan yang ada lebih memperhatikan lagi responsivitas pelayanan yang ada sekarang, jangan cepat puas dengan pencapaian yang ada karena belum tentu pelayanan yang telah diberikan dapat memuaskan.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung di dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja yaitu adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kota Samarinda 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. Hal ini juga dilengkapi dengan tersedianya sarana dan prasarana yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda kepada Puskesmas Sempaja dalam melaksanakan tugas pelayanan kesehatan

Di tambah lagi tunjangan gaji dan karir bagi pegawai yang memiliki prestasi kerja di bidangnya serta adanya 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 mobil ambulans dan komputer di Puskesmas Sempaja maka menambah kelancaran dalam pelayanan, dan hal itu di lakukan oleh pegawai Puskesmas Sempaja dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja masih mengalami hambatan-hambatan. Menurut keterangan yang di berikan Ibu Irama Fitamina selaku pimpinan Puskesmas Sempaja

mengenai hambatan-hambatan yang di hadapi dalam kegiatan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja. Hambatan-hambatan tersebut antara lain :

- a. Kurangnya kuantitas tenaga medis sehingga membuat Puskesmas Sempaja kwalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang ingin berobat di Puskesmas Sempaja dikarenakan semakin bertambahnya pendatang pasien yang berobat di Puskesmas Sempaja.
- b. Masih kurangnya kedisiplinan para pegawai dalam hal waktu pelayanan, masih banyak pegawai yang datang tidak tepat pada waktu pemberian pelayanan.
- c. Lambatnya pengiriman alat-alat kesehatan dari Dinas Kesehatan yang sangat mengganggu pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan pada saat dibutuhkan.
- d. Lokasi Puskesmas Sempaja yang rawan dari banjir sehingga sangat menghambat puskesmas dalam beroperasi memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat serta jalan masuk yang rusak yang sangat mengganggu akses menuju puskesmas.
- e. 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

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara, mengenai pelayanan kesehatan masyarakat, maka penulis menarik suatu kesimpulan yang dirumuskan kembali dengan kalimat yang lebih lengkap sesuai dengan hasil pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil yang di peroleh oleh penulis mengenai studi tentang pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara, yaitu:
 - a. Mengenai prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Sempaja sudah dapat dikatakan cukup baik hal ini terlihat dari prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit.
 - b. Kegiatan pelayanan untuk kegiatan program usaha kesehatan Keluarga Berencana (KB) yang terdapat pada Puskesmas Sempaja 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 Sempaja 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.

- d. Penyuluhan kesehatan masyarakat (PKM) di Puskesmas Sempaja sudah berjalan dengan lancar, dalam 2 kali setiap bulan Puskesmas Sempaja rutin mengadakan penyuluhan-penyuluhan kesehatan guna memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya hidup sehat.
2. Keramah-tamahan petugas dalam memberikan pelayanan masih di rasakan kurang cukup baik dalam memberikan layanan kesehatan di Puskesmas Sempaja karena pelayanan yang di harapkan masyarakat belum sesuai dengan yang ada yaitu keramahan petugas dalam memberikan pelayanan masih sangat kurang.
3. Kepastian dan tepat waktu yang dilakukan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Sempaja masih sangat kurang hal ini terbukti dari kurang disiplinnya pegawai masuk dan keluar kerja yang menyebabkan lamanya penanganan pelayanan kepada masyarakat yang berobat di puskesmas.
4. Responsivitas petugas yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah berjalan dengan baik hal ini dirasakan oleh masyarakat yaitu dengan respon dan daya tanggap yang cepat dalam memberikan pelayanan
5. Adanya dukungan yang diberikan dinas kesehatan Kota Samarinda berupa tunjangan gaji dan karir serta bimbingan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai guna memberikan kesempatan bagi pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dan juga dengan ditambahnya fasilitas alat-alat kesehatan yang lengkap di Puskesmas Sempaja maka menambah kelancaran dalam pelayanan di puskesmas Sempaja, dan hal itu di lakukan oleh pegawai Puskesmas Sempaja dalam berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
6. Di samping faktor pendukung ada pula faktor penghambat yang menyebabkan adanya hambatan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja. Masih terdapat beberapa pegawai yang kurang sadar dalam mentaati peraturan yang ada, juga kurangnya sanksi yang tegas apabila terdapat pegawai yang tidak mentaati peraturan, kurangnya pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada, dan yang tidak kalah pentingnya yaitu lokasi yang rawan dari banjir yang sangat mengganggu jalannya pelayanan kesehatan yang dilakukan.

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 tenaga kesehatan/medis yang ada, karena mengingat bahwa tenaga medis yang ada selama ini sangat kurang dengan jumlah pasien yang selalu bertambah setiap harinya.
3. Bagi pemimpin Puskesmas Sempaja 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 Sempaja harus lebih memelihara sarana dan prasarana puskesmas supaya dapat di gunakan secara optimal dalam memberikan pelayanan.
5. Harus adanya ketegasan yang diberlakukan oleh Puskesmas Sempaja kepada seluruh petugas/staf yang ada dengan memberikan sanksi kepada petugas/staf yang tidak disiplin dalam masuk dan pulang kerja.
6. Untuk mengatasi dampak dari banjir diharapkan Puskesmas Sempaja ditinggikan permukaan datarannya atau dilakukan relokasi yang datarannya tinggi yang bebas dari banjir.

Daftar Pustaka

- Azwar, H. 1996. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Benacipta.
- Entjang, Indan. 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia(UI-Press)
- Siagian, Sondang P. 1997. *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta : Gunung Agung.
- Handyaningrat, Soewarno. 2003. *Sistem Birokrasi Pemerintah*. Jakarta: CV Mas Agung.
- Riduwan. 2006. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta.

Dokumen-dokumen:

- KepmenKes. RI No. 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang *Kebijakan Dasar Puskesmas*.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.