

STUDI TENTANG PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS LONG LAYU KECAMATAN KRAYAN SELATAN KABUPATEN NUNUKAN

Merry Fridaysi

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Long Layu Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan. 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. Key informan menggunakan teknik purposive sampling dimana informasi atau data yang dikumpulkan dengan memilih informan yang dianggap berkompeten untuk menjadi sumber data, diantaranya Kepala Puskesmas Long Layu dan Staf sebagai informan pelengkap.

Fokus penelitian meliputi : 1.keandalan (Reliability)2. Keresponsifan (Responsiviness)3. Kepastian(Assurance)4. Empaty (Emphaty)5. Bukti Fisik (Tangible)

Dari hasil penelitian dapat di ketahui bahwa beberapa pelayanan sudah berjalan sebagaimana mestinya, namun masih terdapat beberapa kendala yang di hadapi, yaitu fasilitas-fasilitas kesehatan yang kurang dan jumlah pegawai kesehatan yang kurang jika dibandingkan dengan banyaknya pasien yang selalu bertambah sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal, lokasi puskesmas yang jauh dari pemukiman warga 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

Pembangunan Nasional merupakan suatu usaha menciptakan sumber daya manusia yang sehat jasmani dan rohani sehingga dapat bekerja dengan baik tanpa terganggu kesehatannya sehingga dapat mewujudkan kesehatan yang optimal. Dalam rencana pembangunan jangka panjang bidang kesehatan digariskan pokok-pokok upaya kesehatan yang meliputi peningkatan upaya kesehatan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit serta penelitian dan pengembangan kesehatan. Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pasal 3 menyatakan bahwa “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis”.

Pusat Kesehatan Masyarakat 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.

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. 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 menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan kesehatan bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan salah satu tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan, dan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan mana kala dilaksanakan dengan seefektif mungkin dengan selalu berpedoman pada peraturannya yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara umum disebutkan bahwa makin efektif suatu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut.

Puskesmas Long Layu diresmikan pada tanggal 24 April 2003 oleh Kepala Dinas Kesehatan (Bapak Trisno Hadi). Kepala Puskesmas Long Layu saat berdiri tahun 1985 adalah Ibu Mina Luteng Amd. Kep dan jumlah penduduk Long layu adalah 1049 jiwa.

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Long Layu meliputi Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Dokter Gigi, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga berencana (KB), Imunisasi, Kesehatan Lingkungan dan Pelayanan Posyandu.

Puskesmas Long Layu tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan seperti kurangnya tenaga medis, dan sarana dan prasarana yang kurang dan lokasi yang jauh dari pemukiman warga sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai seperti yang diharapkan

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Long Layu menunjukkan bahwa pelayanan 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) sarana dan prasarana yang kurang sehingga kondisi demikian membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Long Layu Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Layu Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Long Layu Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kesehatan masyarakat di Long Layu Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih 2012:2) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan

Menurut Moenir (2001:26) 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.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan maka Puskesmas Long Layu melakukan tugasnya dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat sebagai suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat dan mencakup upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan pemulihan kesehatan. (Thomas soebroto 1994: 60)

Upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Long Layu 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 imunisasi
6. Pelayanan kesehatan lingkungan
7. Pelayanan Tindakan

Standart Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

Standar pelayanan berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan N0 1457/MENKES/SK/X/2003 yaitu:

1. Pelayanan kesehatan ibu dan bayi
2. Pelayanan kesehatan anak pra sekolah dan usia sekolah
3. Pelayanan keluarga berencana
4. Pelayanan imunisasi
5. Pelayanan pengobatan/perawatan
6. Pelayanan kesehatan jiwa
7. Pemantauan pertumbuhan balita
8. Pelayanan gizi
9. Pelayanan obstetrik dan neonatal emergency dasar dan komprehensif
10. Pelayanan gawat darurat
11. Penyelenggaraan penyelidikan epidemiologi dan penanggulangan kejadian luar biasa (KLB) dan gizi buruk
12. Pencegahan dan pemberantasan penyakit polio
13. Pencegahan dan pemberantasan penyakit TB paru
14. Pencegahan dan pemberantasan penyakit ISPA
15. Pencegahan dan pemberantasan penyakit HIV/AIDS
16. Pencegahan dan pemberantasan penyakit demam berdarah Dengue (DBD)
17. Pencegah penyakit diare
18. Pelayanan kesehatan lingkungan
19. Pelayanan pengendalian vektor
20. Pelayanan Hygiene Sanitasi Dilempat umum
21. Penyuluhan perilaku sehat

22. Penyuluhan pencegah dan penanggulangan penyalah guna narkoba, psikotropika dan zat adiktif (P3NAPSA) berbasis masyarakat.
23. Pelayanan penyediaan obat dan pembekalan kesehatan
24. Pelayanan penggunaan obat generik
25. Penyelenggaraan pembiayaan untuk pelayanan kesehatan perorangan.
26. Penyelenggaraan pembiayaan untuk keluarga miskin dan rentan.

Definisi Konsepsional

Pelayanan Kesehatan masyarakat adalah Suatu kegiatan yang dilaksanakan Puskesmas Long Layu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih merata, bermutu dan sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat yang berada disekitarnya agar tercapai kemampuan hidup sehat bagi masyarakat untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Selain itu pelayanan kesehatan masyarakat merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Usman dan Akbar (2004 : 4) penelitian kualitatif bermaksud membuat penggambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi.

Metode kualitatif ini lebih mendasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan dengan berusaha menghayati dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku 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 Long Layu Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan. Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya mendiskripsikan /menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada.

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian yang dilakukan adalah Puskesmas Long Layu Kecamatan Krayan Selatan kabupaten Nunukan

Fokus Penelitian

- a. Pelayanan kesehatan Puskesmas Long Layu Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan diteliti melalui:
 1. Keandalan (*reliability*)
 2. Keresponsifan (*responsiveness*)
 3. Kepastian (*assurance*)
 4. Empati (*emphaty*)
 5. Bukti yang nyata (*tangible*)
- b. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Layu Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan.

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 Long Layu 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 (*Conclution Drawing*)

Pembahasan

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 memberatkan masyarakat selaku pengguna pelayanan atau yang membutuhkan pelayanan.

Keandalan (Reliability)

Puskesmas Long Layu dalam memberikan dan melaksanakan pelayanan cukup mudah dan dapat di ikuti oleh masyarakat dengan baik, dengan mengikuti prosedur pelayanan yang diberikan oleh puskesmas yaitu Pasien yang akan berobat di Puskesmas Long Layu harus melalui loket untuk mendaftar terlebih dahulu, setelah melalui loket pasien bisa langsung masuk ke poli sesuai dengan jenis penyakit untuk melakukan keluhan untuk mendapatkan pelayanan. Setelah mendapatkan pelayanan kesehatan langsung menuju apotek untuk mendapatkan obat setelah itu selesai.

Kemampuan petugas untuk melaksanakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Long Layu sudah cukup optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya prosedur pelayanan dan gambar tentang alur pelayanan yang telah di siapkan 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 pengenal/KTP.

Keresponsifan (Responsiviness)

Keresponsifan merupakan suatu keinginan atau kesetiaan pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan selama perawatan. Responsiviness merupakan harapan masyarakat yang dinilai berdasarkan kecepatan tanggap petugas terhadap masalah-masalah yang dihadapi pasien baik dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kemampuan petugas untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap di Puskesmas Long Layu sudah cukup optimal. Dengan adanya Unit Gawat Darurat (UGD) yang 24 jam siap untuk memberikan pelayanan kepada pasien yang emergency dan petugas puskesmas selalu menjelaskan prosedur dan mekanisme yang ada dipuskesmas ke pada masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur yang ada dipuskesmas dan petugas puskesmas juga memberikan pelayanan langsung kepada pasien dirumah.

Kepastian (Assurance)

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

Dalam kepastian pelayanan dipuskesmas Long Layu masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat, karena kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien kurang sehingga masyarakat kurang puas dengan jawaban yang diberikan dan kadang dalam memberikan

keterangan/informasi juga tidak jelas dan akurat, ini dipengaruhi kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Puskesmas karena rata-rata pegawai Puskesmas Long Layu honor.

Empati (Empathy)

Empaty senantiasa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu pelayanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien dan , memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

Kemampuan untuk memberikan layanan dalam memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. dalam hal Empaty petugas kepada masyarakat dipuskesmas long layu sudah cukup optimal. Dengan adanya Unit Gawat Darurat (UGD) yang 24 jam siap untuk memberikan pelayanan kepada pasien yang darurat dan melakukan pendekatan kepada setiap pasien yang datang baik secara sosial maupun budaya. Dan adanya "sumpah jabatan" yang dilakukan pegawai puskesmas untuk menjaga rahasia setiap penyakit pasien kepada masyarakat. Agar pasien tidak merasa malu atau diasingkan oleh masyarakat.

Bukti Fisik (Tangible)

Dalam memberikan bukti fisik sebagai media awal bagi pasien/masyarakat untuk melihat secara nyata. Pertama kali apa yang ada baik itu mengenai penampilan petugas maupun tentang secara fisik yang digunakan diruang perawatan.

berdasarkan dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam Bukti fisik masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat Karena fasilitas operasionalnya belum sesuai dengan kebutuhan, dan sarana/fasilitas fisik sudah berfungsi tetapi masih banya alat-alat kesehatan tertentu yang belum ada. dalam hal pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi standar kebutuhan masyarakat. Keindahan halaman puskesmas dan kerapian ruangan sudah cukup rapi dan bersih.

Faktor Pendukung

Berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan maka diperoleh informasi mengenai faktor pendukung dalam Pelayanan Kesehatan masyarakat di Puskesmas Long Layu adalah :

1. Adanya bangunan gedung dan rawat inap yang lebih besar dan lebih layak dari tahun sebelumnya dalam peningkatan Pelayanan Kesehatan dan membantu terwujudnya kehidupan masyarakat Long Layu yang sehat. Seperti Pendapat Soepartono (2000 : 4) sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses (usaha) pembangunan.

2. Tingginya tingkat partisipasi masyarakat Long Layu dalam kelancaran Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Long Layu meskipun wujud partisipasi masyarakat dikatakan sangat kecil namun kontribusi masyarakat yang muncul tersebut sebagai indikasi bahwa masyarakat masih memiliki kepedulian yang tinggi untuk selalu mendukung proses pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Layu. Menurut pendapat Mudyantono (1997 :35) partisipasi merupakan ketersediaan untuk membantu keberhasilan setiap program dengan kemampuan setiap orang tanpa berarti mengorbankan kepentingan diri sendiri.
3. Adanya petugas yang mau bekerja di wilayah terisolir dan bertambahnya satu dokter tersebut sudah cukup membantu dan mampu meningkatkan proses pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Long Layu. Seperti Pendapat Nawawi dalam Makmur (2008:58) pengertian Sumber Daya Manusia perlu dibedakan antara pengertiannya secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun yang belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau jadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Faktor Penghambat

Berdasarkan pendapat Yamit (2004 :32-33) menyatakan keseluruhan faktor penghambat dalam pelayanan tersebut diatas dapat dijadikan dasar bagi manajer untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan yang terjadi antara pihak perusahaan dengan pelanggan.

Berdasarkan teori diatas dan identifikasi yang telah dilakukan maka diperoleh informasi mengenai faktor penghambat yang mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Long Layu:

1. Rendahnya perhatian pemerintah setempat khususnya Dinas Kesehatan terutama dalam menyediakan tenaga Medis dan perlengkapan peralatan medis dan sehingga Puskesmas Long Layu hanya mampu memberikan Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan ketersediaan peralatan yang ada dan hal tersebut berpengaruh pada rendahnya kualitas Pelayanan yang ada.
2. Keterbatasan persediaan obat-obatan, yang berdampak pada ketidakpuasan masyarakat dalam mendapatkan Pelayanan. Seperti Menurut Tan Hoan Tjay dan Kiranan Rahawrdja (2007 : 1) obat merupakan semua zat baik kimiawi, hewani maupun nabati yang dalam dosis layak dapat menyembuhkan, meringankan atau mencegah penyakit.

3. Kurang disiplinnya 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. Seperti pendapat Siswanto (2002 : 291) disiplin merupakan suatu sikap menghormati, patuh dan taat pada peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak, serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan di Puskesmas Long Layu Kecamatan Krayan Selatan 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 di Puskesmas Long Layu Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan, yaitu:
 - a. Mengenai Keandalan dalam pelayanan yang ada di Puskesmas Long Layu sudah dapat dikatakan cukup baik hal ini terlihat dari prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit dan gambar tentang alur pelayanan.
 - b. Keresponsifan dalam pelayanan yang ada di Puskesmas Long Layu cukup baik dengan adanya Unit Gawat Darurat (UGD) yang 24 jam siap untuk memberikan pelayanan dan selalu menjelaskan prosedur yang ada di Puskesmas
 - c. Kepastian dalam pelayanan yang ada di Puskesmas Long Layu masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat karena kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien kurang sehingga masyarakat kurang puas dengan jawaban yang diberikan dan kadang dalam memberikan informasi tidak jelas dan akurat, ini dipengaruhi kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM).
 - d. kepada setiap pasien yang datang baik secara sosial maupun budaya. Dan adanya “sumpah jabatan” yang dilakukan pegawai Puskesmas untuk menjaga rahasia setiap penyakit pasien kepada masyarakat. Agar pasien tidak merasa malu atau di asingkan oleh masyarakat.
 - e. Bukti Fisik dalam pelayanan yang ada di Puskesmas Long Layu belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat karena fasilitas operasionalnya belum sesuai dengan kebutuhan, dan

sarana/fasilitas fisik sudah berfungsi tetapi masih banyak alat-alat kesehatan tertentu yang belum ada. Dalam hal pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi standar kebutuhan masyarakat. Keindahan halaman Puskesmas dan Kerapian ruangan sudah cukup rapi dan bersih.

2. Di samping faktor pendukung ada pula faktor penghambat yang menyebabkan adanya hambatan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Long Layu. Rendahnya perhatian pemerintah setempat khususnya Dinas Kesehatan terutama dalam menyediakan tenaga Medis dan perlengkapan peralatan medis dan sehingga Puskesmas Long Layu hanya mampu memberikan Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan ketersediaan peralatan yang ada dan hal tersebut berpengaruh pada rendahnya kualitas Pelayanan yang ada, Keterbatasan persediaan obat-obatan kondisi seperti ini lah yang menjadikan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap Pelayanan yang ada di Puskesmas Long Layu, selain itu hal tersebut juga berdampak pada ketidakpuasan masyarakat dalam mendapatkan Pelayanan dan Kurang disiplinnya 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.

Saran

1. 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.
2. 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 di wilayah kerjanya dan Puskesmas juga harus meningkatkan status kesehatan masyarakat seoptimal mungkin.
3. Puskesmas harus bertanggung jawab untuk setiap masalah kesehatan yang terjadi di wilayah kerjanya, meskipun wilayah tersebut berkilo-kilo meter dari puskesmas. Puskesmas dituntut untuk lebih mengutamakan tindakan pencegahan penyakit dan bukan tindakan untuk pengobatan penyakit. Dengan demikian puskesmas harus lebih aktif terjun ke masyarakat dan bukan menantikan masyarakat datang ke puskesmas.

Daftar Pustaka

- Azwar. Azrul, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Azwar, 1996, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Banacipta : Jakarta
- George Pickett, Jhon J. Hanlon, 2009, *Kesehatan Masyarakat*, Edisi IX, Buku kedokteran EGC, Jakarta.
- Husaini Usman. Purnomo Setiady Akbar, 2004, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta
- Kurniawan, Agung, 2005, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Koentjaraningrat , 1998, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, PT Gramedia Jakarta.
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Media Group, Jakarta.
- Moenir,A.S, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy, J, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Notoatmodjo, 2005, *Promosi Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan IX, Pustaka Belajar, Yogyakarta.

Dokumen-Dokumen :

- Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1999, Balai Pustaka, Jakarta
- Keputusan MENPAN No 25 Tahun 2004 *Tentang Pelayanan Publik*
- Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 *Tentang Jenis Pelayanan*
- Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 *Tentang Prinsip Pelayanan*
- Keputusan MEMPAN No 58 Tahun 2002
- Pusdiklat Pegawai Depkes RI 1986 *Tentang Puskesmas*
- SK MENPAN No 81 Tahun 1993 *Tentang Pelayanan Umum*
- Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor:1457/MENKES/SK/X/2003 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang kesehatan.*

Internet

<http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/118/jtptunimus-gdl-meytaratna-5865-2-babii.pdf>

http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-386-1556809415-bab%203.pdf

<http://arali2008.files.wordpress.com/2008/08/program-puskesmas.pdf>

