

STUDI TENANG PELAYANAN KESEHATAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) PASUNDAN KECAMATAN SAMARINDA ULU

Mahmud¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana pelayanan di Puskesmas Pasundan Kecamatan Samarinda Ulu. Serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan Kecamatan Samarinda Ulu. Indikator dari penelitian ini: Reliability (kemampuan), Responsiveness (kereponsifan), Assurance (keyakinan), Empaty (perhatian), Tingibles (terwujud).

penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu, data yang diperoleh dari penelitian langsung di lapangan berupa data dari wawancara langsung serta data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui telah pustaka, baik melalui buku – buku, jurnal, majalah, tulisan ilmiah. Artikel ini berargumentasi bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas pasundan Kecamatan Samarinda Ulu sudah cukup baik walaupun masih ada kendala-kendala yang terjadi, seperti kurangnya sarana dan prasana serta kesadaran dari diri pegawai. Data yang dipaparkan dalam artikel ini bersumber dari penelitian lapangan selama bulan juni 2013 di Puskesmas Pasundan.

Kata Kunci: *Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*

Pendahuluan

Pembangunan Nasional merupakan suatu usaha menciptakan sumber daya manusia yang sehat jasmani dan rohani sehingga dapat mewujudkan kesehatan yang optimal. Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pasal 3

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok, dan masyarakat. (Levey dan lomba (dalam Azwar,1996:35).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasundan di dirikan pada tahun 1989 di Kecamatan Samarinda Ulu, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasundan merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) induk yang

¹ Mahasiswa program study Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial 1290 dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: kingpiesces@yahoo.ci.id

terletak di Kecamatan Samarinda Ulu yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. (Monografi Puskesmas Pasundan)

Pelayanan yang diberikan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasundan Kecamatan Samarinda Ulu meliputi pelayanan dokter umum, pelayanan dokter gigi, tempat bersalin dengan pelayanan ibu dan anak, pelayanan laboratorium dan pengobatan serta pelayanan puskesmas keliling.

Dari hasil pengamatan penulis di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasundan Kota Samarinda, pelayanan kesehatan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) masih belum optimal, adapun asumsinya antara lain adalah (a) Disiplin petugas kesehatan dari segi waktu, (b) Petugas kesehatan yang kurang ramah dan terlalu berbelit-belit (c) Keterbatasan sarana pelayanan seperti ruang tunggu pasien dan tempat parkir kendaraan.

Dalam penelitian ini, penulis memilih objek penelitian yaitu Puskesmas Pasundan, beserta seluruh pegawai, dengan pertimbangan bahwa obyek tersebut merupakan tempat penulis menimba hasil penelitian sehingga mempermudah penulis untuk menemukan permasalahan dan memperoleh sumber data yang dapat menunjang penulisan skripsi ini. Dengan demikian, permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasundan Kecamatan Samarinda Ulu ? dan faktor – faktor apa yang penghambat dan pendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan Kecamatan Samarinda Ulu?.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut UU No 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan menurut Mahmudi (2005 : 229) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebijakan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan

Menurut Moenir (2006:17) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa maupun negara.

Moenir (2001:204-205) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Reliability*, keandalan, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
2. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. *Empathy*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen
5. *Tangibles*, penampilan dari pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Prinsip-prinsip Pelayanan

Menurut Lovelock (1992) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat
3. *Responsiveness*, Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Asas-Asas Pelayanan

Menurut pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan organisasi publik diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 harus mengutamakan asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi, atau memiliki sifat keterbukaan.
2. Akuntabilitas, atau dapat dipertanggung jawabkan.
3. Kondisional, atau sesuai dengan kondisi untuk memenuhi prinsip efisiensi.
4. Partisipatif, yang berarti mendorong peran serta masyarakat.
5. Persamaan hak atau tidak diskriminatif.
6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab, antara pihak pemberi pelayanan dan pihak penerima pelayanan.

Puskesmas

Di Indonesia Puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Konsep Puskesmas dilahirkan Tahun 1968 ketika dilangsungkan Rapat Kerja Nasional (Rakernas) I di Jakarta. Puskesmas disepakati sebagai unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan *kuratif* (pengobatan) dan *preventif* (pencegahan) secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau oleh masyarakat dalam wilayah kerja kecamatan atau sebagai kecamatan di kotamadya

atau kabupaten.

Menurut Entjang (1997:154) Mengatakan bahwa Puskeemas adalah suatu organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Menurut Trihono (2005:38) Puskesmas di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki tiga fungsi pokok, yaitu

1. Sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerjanya.
2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.
3. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Pelayanan kesehatan

Menurut Tjiptoherijanto dan Soesetyo (1994:6) pelayanan kesehatan adalah salah satu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi.

Selain itu UU RI No. pasal 1 ayat 1 Tahun 2009 pengertian kesehatan adalah “Keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 pengertian upaya atau pelayanan kesehatan adalah “ setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat”.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Berdasarkan Depkes Antara lain pelayanan KB, Pelayanan KIA, Pelayanan Pengobatan Penyuluhan kesehatan masyarakat (PKM), Laboratorium

Kepuasan Masyarakat Pemakai Jasa Pelayanan Kesehatan

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap masyarakat atau pasien pelayanan kesehatan tidak semudah yang diperkirakan. Menurut Azwar (1996:31) suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien tercukup di dalamnya penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai :

1. Hubungan Dokter – Pasien (*Doctor – Patient*)
2. Kenyamanan Pelayanan (*Amenities*)
3. Efektivitas Pelayanan (*Effectiveness*)
4. Kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*)
5. Ketersediaan pelayanan kesehatan (*Available*)
6. Kesinambungan Pelayanan Kesehatan (*Continue*)
7. Penerimaan Pelayanan Kesehatan (*Acceptable*)

8. Ketercapaian Pelayanan Kesehatan (*Accepsible*)
9. Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan (*Affordable*)
10. Mutu Pelayanan Kesehatan (*Quality*)

Faktor Pendukung Pelayanan

Perwujudan pelayanan berkualitas dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung. Dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi 4 pokok yaitu (Moenir, 2001:197-200) antara lain adalah (a) Tingkah laku yang sopan, (b) Cara menyampaikan, (c) Waktu penyampaian, (d) Keramahan tamahan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Menurut Arikunto (2002:213) bahwa penelitian diskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Dengan begitu penulis akan menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan yang ada pada saat penelitian dilakukan keadaan secara obyektif.

Fokus Penelitian

- a. Pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan indikator :
 1. *Reliability* (Keandalan)
 2. *Responsiveness* (Keresponsifan)
 3. *Assurance* (Keyakinan)
 4. *Empaty* (Perhatian)
 5. *Tangibles* (Terwujud)
- b. Faktor pendukung dan Penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan Kecamatan Samarinda Ulu.

Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah ; (a) Informan adalah pasien (pengguna), petugas tenaga medis sebagai narasumber dan key informan kepala/pimpinan Puskesmas dan dokter ; (b) Kegiatan /aktivitas; (c) Dokumen /arsip.

Tekhnik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), Yaitu pengumpulan data yang berupa teori dan konsep-konsep melalui buku-buku atau literature sebagai pendukung dalam penelitian dan Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), yaitu meliputi : Observasi, Wawancara/interview, penelitian dokumen.

Tekhnik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman terjemahan Sugiyono (2007: 15-20) yaitu analisis terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Berikut penjelasan dari alur kegiatan dari analisis model interaktif yaitu; (a) Pengumpulan Data; (b) Reduksi Data; (c) Penyajian Data; (d) Penarikan Kesimpulan / Verifikasi

Hasil Penelitian

Reliability (Keandalan)

untuk menunjang pengetahuan keandalan yang diberikan oleh petugas kesehatan Puskesmas Pasundan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kecamatan Samarinda Ulu, Berikut ini merupakan wawancara penulis salah seorang di poli yang ada di puskesmas yaitu ivan selaku dokter Puskesmas Pasundan beliau mengatakan bahwa :

“baik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pasundan kepada masyarakat yang ingin berobat yang melalui tahap antitian mulai pengambilan nomor kartu, kartu berobat sampai menuju ke poli yang ada terus mengambil obat di apotik secara bertahap yang melalui prosedur-prosedur yang ada sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik walaupun menunggu antrian yang lumayan lama dan obat-obat juga selalu tersedia”. (hasil wawancara tanggal 15 juni 2013).

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan pegawai/ tenaga medis yang Ada di Puskesmas Pasundan dengan Ibu Anisa selaku kepala pimpinan, Beliau mengatakan sebagai berikut.

“kemampuan yang dimiliki setiap pegawai menurut saya sangat baik karena mereka merupakan pegawai lulusan terbaik dan mempunyai pengalaman dibidang kesehatan sehingga kemampuan yang mereka miliki sangat baik dan cukup baik”. (hasil wawancara 11 Juli 2013)

Dari hasil wawancara wawancara di atas dapat dikatakan bahwa dalam hal *Reliability* (kemampuan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar cukup baik hal, ini dapat dilihat dari jumlah pegawai Puskesmas Pasundan yang sudah terlatih sesuai dengan bidang

Responsiveness (Tanggung Jawab)

Responsiveness tenaga kesehatan penulis melakukan wawancara dengan pasien yang datang berobat dan berada di Puskesmas Pasundan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pegawai poli gigi selaku dokter gigi di Puskesmas Pasundan sebagai berikut :

“Mengenai tanggung jawab selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik demi kelancaran dan kerjasama diantara pemberi layanan dengan penerima layanan, mungkin saja terganggu pada masing-masing individunya dan sarana yang tersedia, tetapi kami tetap berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk

pelayanan kami baik mengenai waktu sesuai dengan prosedur yang ada.” (hasil wawancara tanggal 12 juni 2013)

Berikut hasil wawancara dengan ibu tenri seorang pedagang sembako yang menunggu anak yang mau di imunisasi, beliau mengemukakan bahwa :

“Iya karena petugas poli imunisasi disini terutama balita yang masih kecil selalu memberikan informasi posyandu yang dilaksanakan di Puskesmas Pasundan setiap 2 bulan sekali dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap ibu dan anak yang mendapatkan imunisasi campak dan polio agar bayi dapat sehat terhindar dari penyakit poli dan campak”. (hasil wawancara tanggal 11 juni 2013)

Maka hasil dari wawancara penulis lakukan bahwa koresponsifan pelayanan kesehatan, dimana para petugas kesehatan berusaha melayani masyarakat dengan cepat dan tepat dalam arti memberikan tindakan dan memberikan informasi terhadap masyarakat tentang pelayanan Puskesmas Pasundan.

Assurance (Keyakinan)

Assurance (keyakinan) adalah kemampuan Puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya diri yang tepat Berdasarkan wawancara penulis dengan pegawai Puskesmas Pasundan Ibu Anita selaku kepala pimpinan Puskesmas Pasundan sebagai berikut :

“Menurut saya mengenai assurance baik itu pengetahuan, kesopanan, percaya diri dan respek terhadap pasien cukup baik, karena setiap datangnya pasien kami selalu menanyakan keperluan dan kami pun segera melayaninya dengan sikap yang sopan”. (hasil wawancara tanggal 8 juni 2013)

Adapun wawancara penulis dengan pegawai Puskesmas Pasundan oleh staf tenaga medis Dokter Umum pak dr Ivan reza sebagai berikut :

“Saya membenarkan sekali mengenai penjelasan ibu Anita, karena saya selaku petugas yang bertemu langsung dengan pasien sudah semaksimal mungkin untuk memberikan sikap yang profesional walau terkadang ada calon pasien yang ingin berobat memaksa untuk didahulukan dari orang lain akan tetapi kita selaku menerapkan peraturan yang berlaku dan juga kami bersikap baik”. (hasil wawancara tanggal 7 juni 2013)

Dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dimana masyarakat percaya terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Pasundan bahwa mampu menunjukkan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat.

Empati (Perhatian)

Perhatian (*Empati*) adalah kemampuan pemberi layanan Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Pak Ivan selaku. Dokter gizi Puskesmas Pasundan sebagai berikut.

“Menurut saya dalam hal inilah yang terkadang membuat kami selaku layanan agak sedikit mengalami hambatan, hal ini dikarenakan bukan hanya tingkat perhatian dari kami tetapi juga perhatian dari pasien itu sendiri dalam proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan ini tidak menyusahakan kedua belah

pihak baik dari pemberi layanan begitu pula pihak penerima layanan”. (hasil wawancara tanggal 10 juni 2013).

Adapun wawancara penulis dengan salah satu pasien yang menunggu kartu berobat yaitu adi yang berprofesi seorang mahasiswa di RT 15 sebagai berikut :
“Selama saya tinggal disini dan melakukan pemeriksaan dan pengobatan disini alhamdulillah saya di beritahu prosedur-prosedur yang ada di Puskesmas ini dari petugas kesehatan lancar-lancar dalam memberikan pelayanan dan cukup jelas karena terdapat petunjuk-petunjuk yang diberikan petugas Puskesmas agar pasien dapat mengikuti peraturan yang ada untuk ditaati dengan membawa kartu berobat Puskesmas Pasundan agar dapat dilayani secara maksimal dengan mengantri nomor kartu lalu menuju poli yang dituju oleh pasien yang berobat”. (hasil wawancara tanggal 6 juni 2013).

Berdasarkan hasil wawancara petugas Puskesmas Pasundan sangat baik dimana mereka merasa nyaman dan tanggap keinginan masyarakat untuk mendapatkan kesembuhan setelah berobat, sehingga mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal.

Tingibles (berwujud)

Tingibles (berwujud) adalah fasilitas peralatan, personel, fisik dan media komunikasi yang menunjang kegiatan Berdasarkan wawancara penulis dengan pegawai Puskesmas ibu Anita selaku Pegawai kesehatan Puskesmas Pasundan sebagai berikut :

“Untuk sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Pasundan ini cukup lengkap. Kami juga mengalami kendala dalam melakukan pelayanan kesehatan seperti tempat parkir yang kecil dan mengganggu lalu lintas di depan Puskesmas Pasundan sehingga mengganggu ambulance yang mau keluar”. (hasil wawancara tanggal 11 juni 2013)

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan seorang petugas pedagang pak Baharuddin, beliau mengemukakan sebagai berikut:

“Penampilan petugas kesehatan yang berada di Puskesmas Pasundan disini sangat baik dan rapi dalam melayani masyarakat yang memeriksa kesehatan sehingga pasien merasa senang dalam ruangan poli tersebut”. (hasil wawancara tanggal 9 juni 2013).

Dari pihak petugas kesehatan yang ada juga masyarakat bahwa fasilitas yang dimiliki termasuk lengkap dan sesuai dengan peralatan standar yang dimiliki dari Dinas Kesehatan Kota Samarinda

Faktor Pendukung Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan

Untuk mengetahui faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan, maka berikut ini adalah wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan kepala Puskesmas Pasundan Ibu Anita beliau mengemukakan sebagai berikut :

“Hal yang mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan yaitu adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kota Samarinda berupa bimbingan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing-masing agar dapat mewujudkan visi dan misi terhadap masyarakat yang ada di Puskesmas Pasundan Kecamatan Samarinda Ulu.” (hasil wawancara tanggal 15 juni 2013)

Hal tersebut diakui oleh Kepala bagian TU Ibu Nyoman di Puskesmas Pasundan, beliau mengemukakan sebagai berikut :

“Adanya kerja yang baik antara sesama rekan kerja sehingga tugas dan kewajiban penuh dengan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik yang merupakan faktor penting dalam membentuk sebuah tim untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai dan optimal atau dukungan fasilitas yang ada dalam menambah kelancaran dalam pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Pasundan.” (hasil wawancara tanggal 10 juni 2013)

faktor pendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan adalah dukungan dari Dinas Kesehatan Kota Samarinda berupa Bimbingan pendidikan, pelatihan tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing-masing

Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan

Dari hasil penelitian dilapangan mendapat faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan sesuai wawancara langsung dengan Ibu Nyoman Kepala TU yang berada diruang kerjanya. Beliau mengemukakan sebagai berikut :

“Masih adanya Disiplin petugas kesehatan dari segi waktu, yaitu jam masuk kerja, pulang kerja, kesadaran yang rendah dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dalam mentaati peraturan yang ada, sehingga tidak optimalnya dalam menjalankan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.” (hasil wawancara tanggal 12 juni 2013)

Untuk mengetahui hambatan yang dirasakan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan maka dilakukan wawancara kepala Puskesmas Pasundan Ibu Anita. Beliau mengatakan bahwa :

“Petugas kesehatan Puskesmas Pasundan disini mempunyai fungsi rangkap dengan kata lain adanya pegawai yang mempunyai jabatan dan tugas rangkap sehingga menimbulkan banyak pekerjaan tumpang tindih dalam melaksanakan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat dan keterbatasan sarana pelayanan seperti ruang tunggu pasien dan tempat parkir kendaraan.” (hasil wawancara tanggal 11 juni 2013)

faktor penghambat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilihat dari kurang disiplin petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan mempunyai fungsi rangkap dengan kata lain adanya pegawai yang mempunyai jabatan dan tugas rangkap atau keterbatasan sarana pelayanan seperti ruang tunggu pasien dan tempat parkir kendaraan.

Pembahasan

Reliability (Keandalan)

Reliability (Keandalan) kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya menurut Moenir (2001:204-205)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai (*Reliability*) keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara benar, akurat tepat dan terpercaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Puskesmas Pasundan khususnya para perawat maupun tenaga medis di tuntut memiliki keandalan dan kemampuan dalam hal merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam proses pengobatan, pemeriksaan, dan penyembuhan diri.

Responsiveness (Keresponsifan)

Responsiveness adalah Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. menurut Moenir (2001:204-205)

Responsiveness merupakan kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Pelaksanaan pelayanan cepat tepat, dan tanggap merupakan keharusan dalam setiap pelayanan. Dalam hal ini adalah memaksimalkan pelaksana pelayanan tenaga kesehatan oleh pasien, sebagaimana hasil wawancara oleh pasien di Puskesmas Pasundan bahwa pelayanan kesehatan dengan cara memaksimalkan fasilitas tenaga medis.

Dari hasil penelitian penulis bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan dengan cara memberikan pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan, pengobatan, dan penyembuhan diri dengan cara memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran. Pembayaran poli gigi, poli anak, poli KIA, poli imunisasi, dan lain-lain dengan cara Jamkesda, Jamkesmas, Askes, dan cara langsung bayar/cek.

Assurance (Keyakinan)

Assurance (keyakinan) adalah Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau keamanan. menurut Moenir (2001:204-205)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai *Assurance* (Keyakinan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat di percaya oleh staf Puskesmas Pasundan sebagai salah satu bagian dari sistem pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam membantu pemerintah mewujudkan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial melalui pelayanan dalam bidang serta mendukung sumber daya manusia sehat dan jasmani yang sangat dibutuhkan dalam membangun Puskesmas Pasundan yang memiliki fungsi sosial dan ekonomi sesuai dengan visi Puskesmas Pasundan yaitu: “Mewujudkan Keluarga Sehat dan Mandiri di Wilayah Kerja Puskesmas Pasundan”.

Empaty (Perhatian)

Empathy (Perhatian) adalah syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan menurut Moenir (2001:204-205)

Empaty (perhatian) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pasien, sesuai dengan hasil-hasil wawancara yang penulis dilakukan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan dalam hal perhatian yaitu dengan cara dimana seorang pasien mengeluh tentang tentang penyakit yang di derita oleh petugas medis untuk di periksa agar mengetahui penyakit apa saja yang di derita pasien untuk mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan dalam proses kesembuhan.

Puskesmas Pasundan dalam pelayanan selalu berusaha memahami kebutuhan pasien dan juga memberikan kemudahan terhadap pasien yaitu dengan cara memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan- keluhan yang di derita pasien dalam pemeriksaan dan pengobatan di mana petugas medis tanggap keinginan pasien untuk mendapatkan kesembuhan setelah berobat

Tangibles (Terwujud)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai Puskesmas Pasundan yang bergerak bidang kesehatan diharapkan lebih cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien. Untuk itu pihak Puskesmas Pasundan menyediakan fasilitas-fasilitas daam memberikan pelayanan diantaranya transportasi berupa 1 mobil ambulance dan 6 motor, selain itu juga menyediakan fasilitas pendukung untuk melaksanakan pelayanan di Puskesmas Pasundan diantaranya meja komputer, printer, kursi antrian dan mesin ketik.

Menurut Moenir (2001 : 204-205) Berwujud (*Tangibles*) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Faktor Pendukung Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan.

Faktor pendukung pelayanan kesehatan antara lain adalah (a) sumber daya manusia adalah merupakan faktor pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan. (b) kerjasama yang baik para pegawai di maksud kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang ditentukan. (c) tanggung jawab adalah melaksanakan tugas yang telah dibebankan kepada kita dengan penuh kesadaran sesuai aturan yang ditetapkan dan tepat waktu.

Faktor penghambat pelayanan kesehatan di puskesmas pasundan.

Faktor penghambat pelayanan kesehatan antara lain adalah (a) fasilitas/saranan dan prasarana dimaksud Menurut Moenir dalam Nuriyaningsih (2008:33-34) mengatakan faktor penghambat dalam pelayanan publik adalah tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. (b) ketidakdisiplinan pegawai dimaksud Menurut Moenir dalam Nuriyaningsih (2008:34), faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yaitu

faktor aturan yang menjadi landasan kerja layanan.

Penutup

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis kemukakan pada uraian di atas maka ditarik kesimpulan mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan indikator antara lain adalah *Reliability* (Keandalan) kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dijalankan dengan tepat dari segi keandalan, dilihat dari segi pengetahuan dan tingkat pendidikan, dalam melayani pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam proses penyembuhan, tetapi jam pelayanan masih kurang seperti pelayanan loket kartu yang cepat tutup menjadi keluhan masyarakat yang ada di Puskesmas Pasundan Kecamatan Samarinda Ulu dan *Responsiveness* (Keresponsifan) kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan, informasi yang cepat dan tepat kepada pasien seperti halnya dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pasien, sehingga dapat mendapatkan tindakan cepat terhadap pasien yang memerlukan pelayanan kesehatan dan *Assurance* (Keyakinan) Dimana para pasien dalam keyakinan petugas kesehatan masih ada kurang disiplin dalam memberikan pelayanan terlihat petugas mengobrol dengan petugas lainnya sehingga menghambat pelayanan terhadap pasien dan *Empaty* (Perhatian) dimana petugas kesehatan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup baik dalam hal mempunyai perhatian kepada pasien yang datang dalam pemeriksaan maupun pengobatan dan dengan mengikuti anjuran dokter cara pemakaian obat sesuai dengan resep dokter. atau *Tangibles* (Terwujud) pelayanan bersifat baik dapat dilihat dari peralatan, personel, dan lain-lain. Yang terpenuhi seperti kedisiplinan kerja, ruang parkir, ruang tunggu cukup yang sedang menunggu sehingga pelayanan menjadi sedikit terhambat karena pasien dapat memakluminya. Sarana dan prasarana salah satu faktor pendukung pelayanan.

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan antara lain adalah Faktor Pendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan yaitu : mendapatkan dukungan bimbingan tenaga kesehatan yang diberikan dari Dinas Kesehatan Kota, kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja dan didukung fasilitas yang ada dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dan Faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan dapat diketahui bahwa tingkat disiplin kerja dari segi waktu masuk dan pulang, adanya pegawai yang mempunyai jabatan rangkap, keterbatasan sarana pelayanan seperti ruang tunggu pasien dan tempat parkir

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menguraikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan dan pertimbangan. Adapun saran-saran tersebut antara lain adalah Pemerintah hendaklah meningkatkan pendidikan dengan cara memberikan pelatihan kesehatan, seminar, whatshop, dan kedisiplinan para pegawai Puskesmas Pasundan agar dapat mewujudkan misi dan visi

pelayanan kesehatan puskesmas pasundan dan Pemerintah hendaklah Meningkatkan sarana dan prasarana atau menambah fasilitas operasional seperti perbanyak tempat duduk tunggu dan tempat parkir untuk para pasien, sehingga dapat memperlancar proses pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasundan kepada masyarakat atau Ditambahkan jam pelayanan kesehatan seperti pelayanan loket kartu Puskesmas Pasundan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, azrul, 1996, *Menjaga Mutu pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Effendi, Nasrul, 1998. *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 1998.
- Entjang, Indan, 1997. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Alumni Bandung. Bandung
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruaan Yogyakarta.
- Laksana, K. Harimukti, 1994 *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*. Nusa Indah, Jakarta.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik: Unit Penerbitan dan Percetakan Akademik Manajemen Perusahaan YKPN: Yogyakarta*.
- Moleong, Lexi, J, 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosda karya, Bandung,
- Milles, Matthew B. A. Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohodi, UI Press, Jakarta.
- Moenir, A. S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptoherijanto, Prijino, dan Budi Soesetyo, 1994. *Ekonomi Kesehatan*. Reneke Cipta, Jakarta
- Trihono, 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. CV Sagung Seto, Jakarta.

Dokumen-Dokumen

- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 3 ayat 2 *Tentang Pelayanan Kesehatan*, Sinar Grafika, Jakarta
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan pelayanan Publik*.
- UU RI No. 36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 pengertian upaya atau pelayanan kesehatan