

# IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BARONG TONGKOK KABUPATEN KUTAI BARAT

Shadikin<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi lebih dalam mengenai Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data dan informasi diperoleh dari responden dengan menggunakan wawancara serta didukung dari data yang diperoleh dari dokumen yang sesuai dengan objek penelitian dengan menggunakan teknik analisis data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan langkah observasi, wawancara, dan dokumentasi.*

*Pelayanan kesehatan Ibu dan Bayi serta Pelayanan Pengobatan/Perawatan di Puskesmas Barong Tongkok dalam pelaksanaannya sudah sangat bagus, hal tersebut dapat terlihat dari adanya kejelasan alur pelayanan, batasan waktu pada masing-masing loket, serta biaya pelayanan yang terjangkau, kemampuan petugas yang baik, namun sarana prasarana pelayanan seperti pelayanan kesehatan yang ada peralatan kesehatan masih minim dan kondisi luas ruang pelayanan kesehatan masih minim.*

***Kata Kunci : Implementasi Standar Pelayanan***

## **PENDAHULUAN**

Penyelenggara pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kota madya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kota madya bersangkutan.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk dibidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Dengan makin tingginya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:Shadykhan35@yahoo.com

Berdasarkan observasi penulis di lapangan bahwa Puskesmas Barong Tongkok sementara memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat masih belum optimal dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana yang tidak dapat menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat setempat, pelayanan yang diberikan seadanya (asal jadi yang penting sudah melayani, pegawai yang kurang ramah dan informatif, kurangnya respon dari para pegawai, selain itu juga masih terdapat permasalahan-permasalahan lain seperti kurangnya tenaga medis, dan kurang disiplinnya petugas kesehatan di puskesmas baik disiplin waktu maupun pelayanannya, serta hasil dari pelayanannya masih kurang memuaskan.

Sarana atau peralatan kesehatan yang dimiliki Puskesmas Barong Tongkok belum sesuai dengan standar pelayanan dikarenakan masih minimnya perhatian dari Pemerintah Daerah setempat terutama peralatan-peralatan medis yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan, karena peralatan yang dimiliki Puskesmas Barong Tongkok masih sangat terbatas, sehingga hal tersebut menjadi kendala Puskesmas Barong Tongkok Kecamatan Barong Tongkok untuk memenuhi standar pelayanan yang layak.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan objek masalah yang menjadi pokok-pokok bahasan dalam penelitian ini maka penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi standar Pelayanan Kesehatan ibu dan bayi di Puskesmas Barong Tongkok.
2. Bagaimana implementasi standar Pelayanan pengobatan/ perawatan di Puskesmas Barong Tongkok.

### ***Tujuan Penelitian***

Tujuan penelitian mengungkapkan sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian. Isi dan tujuan penelitian mengacu pada isi dan rumusan masalah. Berikut ini tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi standar pelayanan kesehatan ibu dan bayi di Puskesmas Barong Tongkok.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan pengobatan/ perawatan di Puskesmas Barong Tongkok

### ***Manfaat Penelitian***

Setiap penelitian yang dilakukan sudah pasti diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan, baik dari segi peneliti maupun bagi pihak lain yang memerlukannya, yang sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Demikian pula halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diharapkan dapat memberikan kegunaan.

Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Dari segi keilmuan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam bidang penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
2. Dari segi praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya atau pihak yang berminat untuk mengadakan studi lebih luas dan mendalam mengenai pelayanan kesehatan.
3. Sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi petugas kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Barong Tongkok dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Sinambela (2005:5) bahwa : Pelayanan publik 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". Dari teori tersebut bahwa Pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat

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

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, standar pelayanan public antara lain :

Setiap penyelenggaraan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan begi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu Penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya Pelayanan, Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan public.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Bentuk-Bentuk Pelayanan***

Bentuk pelayanan merupakan suatu wujud perlakuan secara nyata yang mencakup tiga hal, yaitu: pelayanan dengan lisan, pelayanan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan dengan perbuatan (Moenir 2001:190). Adapun bentuk penjabaran dari ketiga bentuk pelayanan tersebut yaitu:

1. Layanan lisan, Layanan yang diadakan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan
2. Layanan melalui tulisan, Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranan pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan ini dapat memuaskan, hal yang harus diperhatikan ialah faktor ketetapan baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian.
3. Layanan dalam bentuk perbuatan, Dalam layanan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Dan faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau layanan.

### ***Pedoman Umum Unit Pelayanan***

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid dan variable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan Petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan Pelayanan publik yang dimiliki petugas dalam memberikan /menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### ***Pelayanan Kesehatan***

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah Setiap upaya yang diselenggarakan sendiri-sendiri secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorang, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit”.

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

### ***Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan***

Standar adalah spesifikasi atau sesuatu yang dibedakan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. standar ini dapat ditentukan berdasarkan kesepakatan provinsi, kabupaten/kota sesuai dengan *evidence base*. Sesuai dengan kewenangan kabupaten dan kota, ada banyak bidang yang harus dibuat SPM.

Standar Pelayanan Minimal Kesehatan untuk tingkat nasional diatur dengan keputusan menteri kesehatan No 1457/MENKES/SK/X/2003 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan dikabupaten/kota. Target yang merupakan SPM bidang kesehatan untuk tingkat nasional :

1. Pelayanan kesehatan ibu dan bayi
2. Pelayanan pengobatan/perawatan

### ***Puskesmas***

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

Berdasarkan Pusklat Pegawai Depkes RI (1986:1), pengertian puskesmas adalah :

1. Puskesmas sebagai pusat pembangunan kesehatan yang berfungsi mengembangkan dan membina kesehatan masyarakat serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan terdepan dan terdekatan dengan masyarakat dalam bentuk kegiatan pokok yang menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya.
2. Puskesmas sebagai pusat pembangunan merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat dalam berbagai kegiatan pokok serta mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi Konsepsional merupakan tahapan memberi batasan mengenai suatu istilah yang diperlukan dalam penelitian ini. Sesuai dengan judul penelitian skripsi ini maka definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah:

Implementasi standar pelayanan kesehatan adalah Suatu kegiatan yang dilaksanakan Puskesmas Barong Tongkok 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. Dan dalam penelitian ini mencakup pelayanan :

1. Pelayanan kesehatan ibu dan bayi
2. Pelayanan pengobatan/ perawatan

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitiannya bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang “Implementasi standar Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat”.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menurut Moleong (2004: 94), dimaksudkan membatasi bidang inquiri, dan mematuhi kriteria informasi yang diperoleh dilapangan lebih jelas. Berdasarkan fokus penelitian, seorang peneliti dapat mengetahui data mana yang perlu diambil dari data yang sedang dikumpulkan, secara sederhana dapat disimpulkan bahwa adanya fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data serta mengolah data hingga menjadi sebuah kesimpulan. Maka yang menjadi fokus penelitian penulis yaitu : Standar Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Barong Tongkok berdasarkan standar pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

### **Sumber Data**

Dalam penelitian ini pemilihan narasumber dilakukan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009: 96), *Purposive Sampling* adalah pemilihan siapa subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi, dan dalam penelitian ini informan yang ditunjuk adalah orang-orang yang benar-benar memahami tentang kualitas pelayanan kesehatan sehingga mampu memberikan data secara maksimal, sebagai langkah pertama penulis memiliki *key informan* yaitu orang yang paling berkompeten di Puskesmas Kecamatan Barong Tongkok yaitu Kepala Puskesmas Barong Tongkok, sedangkan yang menjadi *informan* yaitu staff Puskesmas Barong Tongkok, dan yang menjadi *informan lainnya* adalah para penerima layanan dengan menggunakan teknik sampling kebetulan *Sampling Accidental* yang dikemukakan oleh Kriyantono (2010: 160), yaitu teknik penentuan/memilih sampel berdasarkan kebetulan yakni siapa saja para penerima layanan yang secara kebetulan dijumpai untuk dijadikan sampel pada

saat peneliti terjun ke lapangan yang berkompeten dan dapat digunakan sebagai sampel yang dipandang cocok sebagai sumber data yaitu para penerima layanan di Puskesmas Barong Tongkok.

Dari uraian tersebut, maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu :

- a. Data Primer : data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pedoman wawancara sesuai dengan indikator-indikator yang penulis teliti. Adapun informan utamanya adalah Kepala dan Staff Puskesmas Kecamatan Barong Tongkok.
- b. Data Sekunder : Data yang didapatkan dari dokumen atau data-data yang ada pada Puskesmas Kecamatan Barong Tongkok.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Pengumpulan data tidak lain dari proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Menurut Satori dan Komariah (2009: 145), teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik atau cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) Pengumpulan data yang diperoleh melalui buku-buku atau literatur yang biasa digunakan sebagai bahan pendukung dalam penelitian.
- b. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) Pengumpulan data secara langsung kepada subjek atau objek penelitian, dengan menggunakan teknik atau cara antara lain :
  - 1) Observasi Pengamatan terhadap suatu objek yang akan diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.
  - 2) Wawancara Suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.

### ***Teknik Analisis Data***

Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dari Milles dan Huberman (2009: 20), meliputi empat komponen, diantaranya :

- a. Pengumpulan data, Pengumpulan Data merupakan data pertama dan data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian dengan berbagai macam cara, seperti: observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagainya.
- b. Reduksi data, Adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini

- merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.
- c. Penyajian data, Adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan penarikan kesimpulan atau mengambil tindakan. Pengambilan tindakan ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
  - d. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi, Adalah merupakan langkah terakhir meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

## **HASIL PENELITIAN**

### ***Pelayanan kesehatan Ibu dan Anak***

#### ***Prosedur Pelayanan***

Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan dan hasil wawancara penulis mendapatkan penjelasan bahwa prosedur pelayanan yang petugas puskesmas Barong Tongkok berikan kepada masyarakat sudah cukup maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya prosedur pelayanan dan gambar 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 pengenalan/KTP, hal ini sudah cukup meringankan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Barong Tongkok.

#### ***Waktu Pelayanan***

Dari hasil penelitian dan wawancara yang penulis lakukan selama penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa waktu pelayanan yang ada di puskesmas sebenarnya sudah cukup bagus artinya selama proses pemberian pelayanan pihak Puskesmas Barong Tongkok sebenarnya sudah berupaya memberikan batasan waktu setiap pelayanan pada masing-masing loket pelayanan yaitu 5 menit setiap pasien, tetapi dengan kondisi yang ada khususnya pada poli ibu dan anak pihak puskesmas tidak bisa mentukan batasan waktu kepada dalam melayani, hal ini dikarenakan kebutuhan masing-masing pasien yang datang berbeda-beda ditambah lagi dalam pelayanan pengobatan dokter yang melayani memerlukan waktu yang cukup untuk melayani demi hasil yang maksimal.

#### ***Biaya Pelayanan***

Biaya pelayanan di Puskesmas Barong Tongkok sebenarnya pihak puskesmas tidak bisa berbuat banyak, hal tersebut dikarenakan semua pembiayaan puskesmas telah di atur oleh pemerintah daerah termasuk dalam menentukan tarif pelayanan di puskesmas, semisal obat-obatan yang ada di puskesmas barong tongkok semuanya telah di ambil alih oleh pemerintah

Kabupaten Kutai Barat melalui Dinas Kesehatan Kabupaten, Puskesmas Barong Tongkok bertugas menjalankan peraturan pemerintah daerah melalui pelayanan kesehatan di puskesmas.

### ***Produk Pelayanan***

Produk pelayanan yang ada di Puskesmas Barong Tongkok sebenarnya sudah cukup bagus hanya saja dalam proses pelayanan yang di berikan pihak puskesmas masih belum maksimal di kerenakan kondisi ruangan dan peralatan yang digunakan untuk melayani pengunjung yang ada, pihak puskesmas juga sebenarnya sudah berusaha maksimal guna menghasilkan pelayanan yang maksimal. Secara umum berdasarkan hasil penelitian dan wawancara produk pelayanan di Puskesmas Barong Tongkok sudah bagus, terbukti dari pendapat masyarakat yang di peroleh dari wawancara masyarakat cukup merasa puas dengan playanan yang di berikan oleh pihak puskesmas.

### ***Sarana dan Prasarana***

Dari hasil penelitian dan wawancara yang penulis dapat sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Barong Tongkok secara keseluruhan sudah cukup bagus, hanya saja kondisi ruangan tempat pelayanan yang ada masih kurang memadai, hal ini di akibatkan kondisi ruangan yang sempit dan peralatan penunjang pelayanan kepada masyarakat seperti peralatan pemeriksaan lanjutan pemeriksaan yang masih terbatas. Tetapi dari kondisi sarana dan prasarana yang ada pihak puskesmas berupaya tetap memberikan pelayanan yang maksimal, terbukti dari pendapat masyarakat yang penulis dapat dari hasil wawancara, masyarakat sudah cukup merasa puas dari pelayanan yang diberikan kepada mereka.

### ***Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan***

Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ada di puskesmas dalam memberikan pelayanan berdasarkan dari hasil penelitian dan wawancara yang penulis lakukan kompetensi yang petugas miliki sudah sangat bagus, hal ini terbukti dari kondisi yang ada di lapangan penempatan petugas sudah sesuai dengan kemampuan petugas yang ada, hal ini di benarkan oleh masyarakat yang penulis peroleh dari hasil wawancara bahwa kompetensi petugas sudah bagus kerana respon yang dilakukan oleh petugas sudah dirasakan oleh masyarakat, kemampuan dalam memberikan pelayanan juga telah di tunjukkan dengan cara berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan di tambah berusahanya para petugas dalam memahami keinginan para pasien yang datang.

### ***Pelayanan Pengobatan/ Perawatan Prosedur Pelayanan***

Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan dan hasil wawancara penulis mendapatkan penjelasan bahwa prosedur pelayanan yang petugas puskesmas Barong Tongkok berikan kepada masyarakat sudah cukup maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya prosedur pelayanan dan gambar 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 pengenalan/KTP, hal ini sudah cukup meringankan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Barong Tongkok.

### ***Waktu Pelayanan***

Dari hasil penelitian dan wawancara yang penulis lakukan selama penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa waktu pelayanan yang ada di puskesmas sebenarnya sudah cukup bagus artinya selama proses pemberian pelayanan kesehatan pihak Puskesmas Barong Tongkok sebenarnya sudah berupaya memberikan batasan waktu setiap pelayanan pada masing-masing loket pelayanan yaitu 5 menit setiap pasien, tetapi dengan kondisi yang ada khususnya pada poli umum pihak puskesmas tidak bisa menentukan batasan waktu kepada dalam melayani, hal ini dikarenakan kebutuhan masing-masing pasien yang datang berbeda-beda ditambah lagi dalam pelayanan pengobatan dokter yang melayani memerlukan waktu yang cukup untuk melayani demi hasil yang maksimal.

### ***Biaya Pelayanan***

Biaya pelayanan di Puskesmas Barong Tongkok sebenarnya pihak puskesmas tidak bisa berbuat banyak, hal tersebut dikarenakan semua pembiayaan puskesmas telah di atur oleh pemerintah daerah termasuk dalam menentukan tarif pelayanan di puskesmas, semisal obat-obatan yang ada di Puskesmas Barong Tongkok semuanya telah di ambil alih oleh pemerintah Kabupaten Kutai Barat melalui Dinas Kesehatan Kabupaten, Puskesmas Barong Tongkok bertugas menjalankan peraturan pemerintah daerah melalui pelayanan kesehatan di puskesmas.

### ***Produk Pelayanan***

Produk pelayanan yang ada di Puskesmas Barong Tongkok sebenarnya sudah cukup bagus hanya saja dalam proses pelayanan yang di berikan pihak puskesmas masih belum maksimal di karenakan kondisi ruangan dan peralatan yang digunakan untuk melayani pengunjung yang ada, pihak puskesmas juga sebenarnya sudah berusaha maksimal guna menghasilkan pelayanan yang maksimal. Secara umum berdasarkan hasil penelitian dan wawancara produk pelayanan di Puskesmas Barong Tongkok sudah bagus, terbukti dari pendapat

masyarakat yang di peroleh dari wawancara masyarakat cukup merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak puskesmas.

### ***Sarana dan Prasarana***

Dari hasil penelitian dan wawancara yang penulis dapat sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Barong Tongkok secara keseluruhan sudah cukup bagus, hanya saja kondisi ruangan tempat pelayanan yang ada masih kurang memadai, hal ini di akibatkan kondisi ruangan yang sempit dan peralatan penunjang pemeriksaan yang masih terbatas. Tetapi dari kondisi sarana dan prasarana yang ada pihak puskesmas telah berupaya tetap memberikan pelayanan yang maksimal, terbukti dari pendapat masyarakat yang penulis dapat dari wawancara, masyarakat sudah cukup merasa puas dari pelayanan yang diberikan kepada mereka.

### ***Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan***

Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ada di puskesmas dalam memberikan pelayanan berdasarkan dari hasil penelitian dan wawancara yang penulis lakukan kompetensi yang petugas miliki sudah sangat bagus, hal ini terbukti dari kondisi yang ada di lapangan penempatan petugas sudah sesuai dengan kemampuan petugas yang ada, hal ini di benarkan oleh masyarakat yang penulis peroleh dari hasil wawancara bahwa kompetensi petugas sudah bagus karena respon yang dilakukan oleh petugas sudah dirasakan oleh masyarakat, kemampuan dalam melayaniny juga telah di tunjukkan dengan cara berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan di tambah berusahanya para petugas dalam memahami keinginan para pasien yang datang.

## **PENUTUP**

Pelayanan kesehatan Ibu dan Bayi serta Pelayanan Pengobatan/ Perawatan di Puskesmas Barong Tongkok dalam pelaksanaannya sudah sangat bagus, hal tersebut dapat terlihat dari adanya kejelasan alur pelayanan, batasan waktu pada masing-masing loket, serta biaya pelayanan yang terjangkau, kemampuan petugas yang baik, namun sarana prasarana pelayanan seperti pelayanan kesehatan yang ada peralatan kesehatan masih minim dan kondisi luas ruang pelayanan kesehatan masih minim.

### **Daftar Pustaka**

- Assauri, Sofjan, 1999. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, PT. Raja Grafindo Persada
- Azwar. Azrul, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 1996, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Banacipta : Jakarta
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Entjang, Indan, 1997, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Alumni Bandung. Bandung.
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Gramedia.
- Irawan, Handi, 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip, 2003, *manajemen pemasaran, analisis perencanaan, implementasi dan control*, alih bahasa: haryono prasetyo dan hamin jilid pertama, edisi kesebelas, indeks kelompok gramedia, Jakarta
- Kurniawan, Agung, 2005, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Moenir,A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarata : PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Muninjaya, A.A. Gede, 2004. *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Notoatmodjo, 2005, *Promosi Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2007, *Kesehatan Masyarakat Ilmu Dan Seni*, Rineka Cipta, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Pickett George, Jhon J. Hanlon, 2009, *Kesehatan Masyarakat*, Edisi IX, Buku kedokteran EGC, Jakarta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan IX, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Graham Ilmu
- Sarwono, Sarlito. 2009. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Press
- Sinambela, 2005, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Shaleh, Abdul Rahman. 2009. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, bandung.
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sobana, Achmad. 1999. *Pola Pelayanan Umum Satu Atap: Suatu Upaya proses Perizinan Investasi*. Bandung. Rineka Cipta
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia