

**PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI
PUSKESMAS SEDADAP KECAMATAN NUNUKAN
SELATAN KABUPATEN NUNUKAN**

Arfianti

**eJournal Administrasi Negara
Volume 3, Nomor 2, 2014**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : **Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Sedadap
Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan**

Pengarang : Arfianti

NIM : 0902015215

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi
Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 5 Mei 2014

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Djumadi, M.Si
NIP. 19530615 198803 1 001

Dra. Hj. Ida Wahyuni, M.Si
NIP. 19661020 200910 2 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Negara	KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
Volume : 3	
Nomor : 2	
Tahun : 2014	
Halaman : 588-600 (Genap)	Drs. M.Z. Arifin, M.Si NIP. 19570606 198203 1 025

PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SEDADAP KECAMATAN NUNUKAN SELATAN KABUPATEN NUNUKAN

Arfianti¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan. Serta untuk mengetahui Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan.

Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara *library research* dan *field work research* yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan laporan hasil evaluasi, arsip-arsip dan dokumen. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian-kejadian, tanpa melakukan pengujian hipotesis. Analisa data model interaktif, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerdehanaan data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedadap kec. Nunukan Selatan Kab. Nunukan sudah berjalan secara optimal. akan tetapi masih membutuhkan upaya- upaya peningkatan untuk mencapai kepuasan para msyarakat, seperti peningkatan kedisiplinan pegawai, peningkatan kualitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, meningkatkan sarana dan prasara yang ada, serta peningkatan jumlah pegawai yang ada agar pelayanan yang di berikan dapat lebih baik dan lebih maksimal.

Kata Kunci : *Pelayanan Kesehatan Masyarakat*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan Nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Jadi pada hakekatnya pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat seluruhnya mempunyai tujuan membentuk individu-individu sebagai anggota masyarakat Indonesia makmur dan sejahtera. Berdasarkan hakekat Pembangunan Nasional merupakan usaha untuk menciptakan sumber daya manusia yang sehat baik jasmani maupun rohani sehingga mampu bekerja dengan baik sesuai dengan kemampuannya tanpa terganggu kesehatannya supaya dapat mewujudkan kesehatan yang optimal.

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : arfianti_arsyad@yahoo.co.id

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.

Puskesmas yang terletak di kecamatan Nunukan Selatan dan merupakan salah satu Puskesmas yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan berjumlah 12.283 jiwa, yang tersebar di 4 kelurahan. Adapun Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sedadap meliputi Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Dokter Gigi, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga berencana (KB), Imunisasi, Kesehatan Lingkungan dan Pelayanan Posyandu.

Puskesmas Sedadap tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan seperti kurangnya tenaga medis, Disiplin pegawai masih kurang, dan sarana dan prasarana yang masih kurang sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat belum sesuai seperti yang diharapkan

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan di Puskesmas sedadap menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan kepada masyarakat di daerah tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan Petugas pelayanan datang kurang tepat waktu, Kurangnya perlengkapan peralatan medis, Minimnya ketersediaan stok obat-obatan, dan sarana dan prasarana yang kurang sehingga kondisi demikian membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Berkenaan dengan hal di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada masalah tersebut dengan judul “Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan”.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan?
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan?

Tujuan Penelitian

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

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan

Menurut Moenir (2001: 26) yang menyatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya.

Menurut Albrecht (Sedarmayanti 2012:262) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Pelayanan publik

Menurut Undang - Undang Nomor 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, dan /pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Mahmudi (2005 : 229) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebijakan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Menurut Adisasmito (2007:80) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan masyarakat adalah jaminan ketersediaan, keamanan, mutu, manfaat, keterjangkauan serta akses obat dan pembekalan kesehatan secara prima pada masyarakat.

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan maka Puskesmas Sedadap 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 Sedadap 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

Kepuasan Masyarakat/Pasien

Menurut Lukman dalam Pasalong (2007:144) menyatakan bahwa “kepuasan sebagai tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sinambela (2006:8) menambahkan bahwa aparatur pemerintah tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total.

Definisi Konsepsional

Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih merata, bermutu dan sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat yang ada di sekitarnya 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

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. (Moleong 2000:6)

Lokasi dalam Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan.

Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan
 - a. Prosedur pelayanan kesehatan Masyarakat
 - b. Sikap dan perilaku tenaga medis dalam melayani masyarakat
 - c. Kepastian waktu dalam pelayanan kesehatan Masyarakat
 - d. Sarana dan prasarana pelayanan kesehatan Masyarakat
2. Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan.

Sumber Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung, maka akan dibutuhkan informasi yang ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, seperti yang dikemukakan oleh Moleong, 2004:65 berpendapat bahwa *Purposive Sampling* adalah Metode yang di dasarkan pada pertimbangan-pertimbangan bahwa informan yang telah ditetapkan memiliki kompetensi, pengetahuan yang cukup dan kredibilitas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara. Adapun yang menjadi key-informan adalah Kepala Puskesmas Sedadap.

Teknik Accidental Sampling Metode ini digunakan sebagai teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis. Sedangkan yang menjadi *informan* yaitu petugas kesehatan dan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Proses Memasuki Lokasi Penelitian (*Getting In* : memperkenalkan diri kepada yang berwenang di lokasi penelitian
2. Ketika Berada di lokasi Penelitian (*Getting A Long*): berbaur dengan lingkungan tempat penelitian dan membina hubungan yang akrab.
3. Mengumpulkan Data (*Logging The Data*): untuk mendapatkan data-data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:
 - a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian.
 - b. Interview/wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden atau pihak lain yang berwenang guna melengkapi data.
 - c. Penelitian dokumen, yaitu dengan menggunakan data-data atau dokumen pada objek penelitian yang mendukung penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif menurut Mathew B. Miles dan Michel Huberman (2007:20), menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas empat komponen, yaitu terdiri dari empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Sedadap

Puskesmas Sedadap berada Kecamatan Nunukan Selatan dengan Luas Wilayah 174.790 km² Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan berjumlah 12.283 jiwa. Wilayah kerja Puskesmas terdiri dari 4 (empat) kelurahan yaitu : Kelurahan Nunukan Selatan, Kelurahan

Selisun, Kelurahan Tanjung Harapan dan Kelurahan Mansapa. serta mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Kelurahan Nunukan Timur
2. Sebelah Selatan : Kecamatan Sembakung
3. Sebelah Barat : Desa Binusan
4. Sebelah Timur : Selat Sebatik

Prosedur Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Prosedur pelayanan kesehatan adalah suatu rangkaian tahapan yang harus di lalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Jaringnya yang telah menjalin kerjasama dengan Dinas Kesehatan setempat. Peserta yang memerlukan pelayanan kesehatan dasar berkunjung ke Puskesmas dan jaringnya Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, peserta harus menunjukkan kartu Berobat atau kartu Jaminan Kesehatan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap Kepala Puskesmas Sedadap dan beberapa masyarakat dapat di lihat bahwa prosedur pelayanan kesehatan Masyarakat sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari setiap masyarakat yang datang hanya perlu menunjukkan Kartu Berobat/kartu Jaminan Kesehatan. Gambar mengenai Alur/prosedur pelayanan kesehatan di puskesmas Sedadap sudah ada di ditampilkan pada pintu masuk puskesmas untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan, meskipun demikian masih ada sebagian pasien yang belum mengerti mengenai prosedur pelayanan di puskesmas karena kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap prosedur pelayanan Kesehatan yang ada di Puskesmas Sedadap.

Sikap dan Perilaku Tenaga Medis dalam melayani Masyarakat

Sikap dan pertugas pelayanan mempunyai peparuh besar terhadap kepuasan pasien sebagai konsumen. Sikap dan perilaku yang harus di tunjukkan oleh seorang petugas kesehatan adalah sikap melayani dengan ramah dan simpatik kepada para pengunjung dan pengguna jasa pelayanan Puskesmas Sedadap, baik untuk berobat atau hanya sekedar berkonsultasi dan kesediaan tenaga medis untuk berdiskusi dan memberikan informasi kepada para pengguna jasa Puskesmas Sedadap secara cepat dan tepat serta bersikap sopan santun dan ramah kepada pasien yang berkunjung.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap kepala Puskesmas Sedadap dan beberapa Pasien yang berobat dapat di lihat bahwa sikap perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dapat di lihat dari sikap dan perilaku tenaga medis melayani pasien dengan baik namun masih terdapat berbapa keluhan dari Pasien yang merasakan ketidakpuasan karena masih ada beberapa tenaga medis bersikap acuh tak acuh dan kurang ramah terhadap masyarakat. Hal ini sedikit banyaknya akan mengganggu psikologi pasien untuk berobat.

Kepastian waktu Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Mengatur waktu Merupakan tingkat sejauh mana kegiatan dilaksanakan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan kondisi lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari cara pegawai memanfaatkan waktu kerjanya dengan sebaik-baiknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien. Kepastian waktu pelayanan lamanya proses pelayanan kesehatan mulai dari pendaftaran sampai selesai, harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, hal ini guna untuk memberikan kepastian pelayanan kepada warga sebagai penerima pelayanan.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap kepala Puskesmas Sedadap dan beberapa Pasien yang berobat dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat/pasien sudah berjalan dengan baik, namun tingkat kedisiplinan pegawai masih rendah sehingga pelayanan yang di berikan belum optimal. Lamanya waktu pelayanan yang di berikan kepada pasien tergantung pada jenis penyakit yang di derita oleh pasien sehingga membutuhkan pemeriksaan atau tindakan yang membutuhkan waktu cukup lama dan tidak perbedaan dari segi waktu dalam melayani pasien yang berobat.

Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan

Pelaksanaan pelayanan kesehatan harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai agar dapat menunjang kelancaran pelayanan yang di berikan kepada masyarakat/pasien. Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana dan prasarana juga diperlukan untuk menunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedadap, karena dengan adanya berbagai macam sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki oleh Puskesmas Sedadap dapat memberikan kemudahan, memberikan kelancaran dan mempercepat proses pelayanan kesehatan yang di berikan kepada masyarakat/pasien.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap kepala Puskesmas Sedadap dan beberapa Pasien yang berobat dapat disimpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan yang ada di Puskesmas Sedadap sudah cukup memadai, walaupun ada beberapa sarana dan prasarana kesehatan yang masih kurang dalam menunjang pelayanan kesehatan yang di berikan kepada masyarakat/pasien. Namun dari pihak puskesmas Sedadap berusaha mengadakan perlengkapan alat-alat kesehatan tersebut dengan menggunakan dana operasional milik Puskesmas agar pelayanan yang di berikan kepada masyarakat bisa optimal.

Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan tersebut tentunya terdapat beberapa faktor yang mendukung mendukung dan juga faktor yang menghambat dalam memberikan Pelayanan Kesehatan bagi masyarakat Adapun faktor yang

mendukung dan menghambat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan penulis dapat dilihat bahwa faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan Masyarakat adalah adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kab Nunukan dalam melaksanakan kegiatan dipukesmas dan bentuk kerja sama pegawai puskesmas sehingga tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik. sehingga tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik. kerjasama merupakan faktor penting yang biasa dilakukan oleh pegawai yang bekerja dalam satu organisasi yang terdiri dari berbagai macam orang dan kemudian membentuk suatu tim untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai salah satu visi yang ingin dicapai pegawai puskesmas Sedadap. Serta adanya Komitmen untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan ikhlas tanpa adanya perbedaan dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan pengobatan yang ada di Puskesmas Sedadap.

Faktor Penghambat

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan penulis dapat dilihat bahwa Yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan Masyarakat di puskesmas Sedadap adalah Sub Koordinasi dari dinas Kesehatan. Dinas Kesehatan memiliki keterbatasan dalam pengelolaan Keuangan sehingga. Akibatnya Jika dari dinas Kesehatan lambat mendistribusi maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga lambat. Masih adanya pegawai yang memiliki kurang disiplin dan kesadaran yang rendah dalam melakukan tugas dan kewajiban dalam mentaati peraturan yang ada dan Jumlah tenaga kerja dengan penambahan wilayah kerja belum sebanding dan keterbatasan fasilitas medis yang ada di puskesmas terdapat dipukesmas kurang, fasilitas tersebut merupakan salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pembahasan

Prosedur Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus memiliki prosedur yang jelas, mudah dipahami masyarakat dan sederhana. Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Senada dengan Undang-Undang tersebut, dalam KEPMENPAN No. 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa prosedur pelayanan ialah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:210) mengataakan prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (Flow Chart) yang ditampilkan dalam ruangan pelayanan.

Prosedur pelayanan di puskesmas sedadap cukup mudah, Pasien hanya perlu melalui tahap pendaftaran kemudian menunjukkan kartu berobat/kartu jaminan kesehatan kemudian menunggu Antrian dan selanjutnya tinggal menunggu

pemeriksaan dan setelah itu pasien dapat menebus obat di apotek Puskesmas Sedadap dan tidak pungut biaya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan kesehatan masyarakat yang dilakukan Puskesmas Sedadap sudah sesuai dengan teori yang ada dan Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa prosedur pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di Puskesmas Sedadap sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Sedadap mudah dipahami oleh masyarakat yang berobat serta tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sedadap cukup sederhana, masyarakat hanya perlu melalui tahap pendaftaran, menunggu antrian dan selanjutnya tinggal menunggu antrian pemeriksaan dan pasien dapat menebus obat di apotik Puskesmas Sedadap dan apabila pasien harus mendapatkan pengobatan lebih lanjut maka pasien akan di rujuk ke Rumah Sakit dan tidak perbedaan dengan pasien yang tidak menggunakan jaminan kesehatan. Gambar mengenai Alur/prosedur pelayanan kesehatan di puskesmas Sedadap juga sudah ada di tampilan pada pintu masuk puskesmas untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan Akan tetapi masih ada sebagian pasien yang belum mengerti mengenai prosedur pelayanan di puskesmas karena kurangnya sosialisas pemerintah terhadap prosedur pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedadap

Sikap dan Perilaku Tenaga Medis dalam melayani Masyarakat

Sikap dan perilaku petugas pelayanan mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasien sebagai konsumen. Untuk merealisasikan tujuan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, diperlukan petugas yang mampu bekerja dengan cepat dan tepat juga bertanggung jawab srta melayani pasien dengan ramah sehingga memberikan rasa puas pada pasien yang menggunakan jasa pelayanan.

Sikap dan perilaku yang harus di tunjukkan oleh seorang petugas kesehatan adalah sikap melayani dengan ramah dan simpatik kepada para pengunjung dan pengguna jasa pelayanan Puskesmas Sedadap. Dalam artian setiap harinya setiap tenaga medis diPuskesmas Sedadap hendaknya memberikan pelayanan yang sama kepada setiap yang datang ke Puskesmas Sedadap baik untuk berobat atau hanya sekedar berkonsultasi. Disamping itu adalah kesediaan tenaga medis untuk berdiskusi dan memberikan informasi kepada para pengguna jasa Puskesmas Sedadap secara cepat dan tepat serta bersikap sopan santun dan ramah kepada pasien yang berkunjung.

Sikap dan perilaku Tenaga Medis dalam memberikan pelayanan pasti akan mendapat respon dari anggota masyarakat yang berobat di Puskesmas Sedadap Respon bisa berupa positif maupun negative. Hal tersebut dapat dilihat pada sikap professional tenaga medis dalam melayani masyarakat baik pemberian informasi serta penjelasan mengenai pelayanan yang akan di berikan. Dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa “sikap dan perilaku petugas merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati”.

Perwujudan pelayanan terhadap Pasien akan berjalan secara optimal apabila di pengaruhi tingkat pelayanan tenaga medis kepada pasien berjalan secara harmonis. Sikap dan perilaku tenaga medis dalam memberi pelayanan ternyata mempunyai peran penting, sedangkan masyarakat bertindak sebagai pihak yang merasakan, menimbang, atau menilai atas jasa layanan yang di terimanya, apakah merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang di berikan oleh tenaga medis.

Dapat di simpulkan bahwa sikap perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Sedadap baik untuk berobat atau hanya sekedar berkonsultasi sudah cukup baik, dapat di lihat dari sikap dan perilaku tenaga medis melayani pasien cukup baik namun masih terdapat beberapa keluhan dari Pasien yang merasakan ketidakpuasan karena ada beberapa tenaga medis bersikap acuh tak acuh dan kurang ramah terhadap masyarakat. Hal ini sedikit banyaknya akan mengganggu psikologi pasien untuk berobat.

Kepastian waktu Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Kepastian waktu pelayanan lamanya proses pelayanan kesehatan mulai dari pendaftaran sampai selesai, harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, hal ini guna untuk memberikan kepastian pelayanan kepada warga sebagai penerima pelayanan. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa “waktu penyelesaian pelayanan adalah janga waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.”

Ratminto dan Winarsih (2005:212) menjelaskan bahwa waktu penyelesaian pelayanan adalah “jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan

Berdasarkan teori di atas dan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat digambarkan bahwa kepastian waktu dalam meberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun tingkat kedisiplinan pegawai Puskesmas Sedadap masih rendah sehingga pelayanan yang di berikn belum maksimal. Lamanya waktu pelayanan yang di berikan kepada pasien tergantung pada jenis penyakit yang di derita oleh pasien sehingga membutuhkan pemeriksaan atau tindakan yang membutuhkan waktu cukup lama

Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelaksanaan pelayanan kesehatan harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai agar dapat menunjang kelancaran pelayanan yang di berikan kepada masyarakat/pasien. Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Lebih lanjut menurut Pasolog (2007:138) menyebutkan sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilan tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam

menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

Sarana dan prasarana juga diperlukan untuk menunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedadap, karena dengan adanya berbagai macam sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Sedadap dapat memberikan kemudahan, memberikan kelancaran dan mempercepat proses pelayanan kesehatan yang di berikan kepada masyarakat/pasien.

Berdasarkan teori di atas dan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Sedadap sudah cukup memadai, walaupun ada beberapa sarana dan prasarana kesehatan yang masih kurang dalam menunjang pelayanan kesehatan yang di berikan kepada masyarakat/pasien. Namun dari pihak puskesmas Sedadap berusaha mengadakan perlengkapan alat-alat kesehatan tersebut dengan menggunakan dana operasional milik Puskesmas dan berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan fasilitas yang tersedia di puskesmas Sedadap.

Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan Masyarakat di puskesmas Sedadap adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kab Nunukan dalam melaksanakan kegiatan dipuskesmas dan bentuk kerja sama pegawai puskesmas sehingga tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik. kerjasama merupakan faktor penting yang biasa dilakukan oleh pegawai yang bekerja dalam satu organisasi yang terdiri dari berbagai macam orang dan kemudian membentuk suatu tim untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai salah satu visi yang ingin dicapai pegawai Puskesmas Sedadap. Serta adanya Komitmen untuk melayani pasien dengan sepenuh hati dan ikhlas tanpa adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pengobatan yang ada di Puskesmas Sedadap.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan Masyarakat di puskesmas Sedadap adalah Sub Koordinasi dari Dinas Kesehatan. Dinas Kesehatan memiliki keterbatasan dalam pengelolaan Keuangan akibatnya Jika dari dinas Kesehatan lambat mendistribusi seperti dana operasional dan fasilitas yang di butuhkan dan maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga lambat. Masih adanya pegawai yang memiliki kurang disiplin dan kesadaran yang rendah dalam melakukan tugas dan kewajiban dalam mentaati peraturan yang ada dan Jumlah tenaga kerja dengan penambahan wilayah kerja belum sebanding dan keterbatasan fasilitas medis yang dimiliki oleh puskesmas masih kurang, seperti alat-alat kesehatan, pondok, emergencykit, brankar. fasilitas tersebut merupakan salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan mengenai, Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sedadap Kecamatan Nunukan Selatan Kabupaten Nunukan maka penulis dapat simpulkan dengan melihaat beberapa indikator-indikator yang ada sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan Kesehatan Masyarakat sudah berjalan dengan baik, namun masih ada masyarakat yang belum mengerti karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah terhadap prosedur pelayanan Kesehatan yang ada di Puskesmas Sedadap.

sikap perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah cukup baik, namun masih terdapat keluhan dari Pasien yang merasakan ketidakpuasan karena ada beberapa tenaga medis bersikap acuh tak acuh dan kurang ramah terhadap masyarakat yang berobat.

Kepastian waktu dalam meberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun tingkat kedisiplinan pegawai masih rendah. Lamanya waktu pelayanan yang di berikan kepada pasien tergantung pada jenis penyakit yang di derita oleh pasien.

Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan yang tersedia di Puskesmas sedadap sudah cukup memadai, walaupun masih ada beberapa Sarana dan Prasarana kesehatan yang masih kurang dalam menunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas Sedadap.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan Program Jamkesmas di puskesmas Sedadap adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kab Nunukan dalam melaksanakan kegiatan dipukesmas dan bentuk kerja sama pegawai puskesmas sehingga tugas dan kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai salah satu visi yang ingin dicapai pegawai Puskesmas Sedadap. Serta adanya Komitmen untuk melayani pasien dengan sepenuh hati dan ikhlas tanpa adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pengobatan yang ada di Puskesmas Sedadap.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan Program Jamkesmas di puskesmas Sedadap adalah Sub Koordinasi dari dinas Kesehatan. dinas Kesehatan memiliki keterbatasan dalam pengelolaan Keuangan. akibatnya Jika dari dinas Kesehatan lambat mendistribusi seperti dana operasional dan fasilitas yang di dibutuhkan dan maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga lambat. Masih adanya pegawai yang memiliki kurang disiplin dan kesadaran yang rendah dalam melakukan tugas.

Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka berikut ini penulis akan menyampaikan beberapa saran yang dihadapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait antara lain :

- 1.Perlu adanya sosialisasi perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang alur/prosedur pelayanan kesehatan dan manfaat dari Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedadap. Pegawai puskesmas hendaknya perlu ditanamkan rasa

kesadaran yang tinggi serta meningkatkan disiplin kerja kerja dalam menaati peraturan-peraturan yang ada dipuskesmas sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat bisa dilakukan berjalan secara optimal.

2. Bagi pimpinan Puskesmas Sedadap diharapkan lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan, agar dapat mencegah dan meminimalisir terjadinya tindakan penyimpangan yang mungkin terjadi Koordinasi yang kurang efektif antara pelaksana lebih ditegaskan agar tidak ada pihak yang kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas mereka.
3. menyediakan/menambah sarana dan prasarana Puskesmas seperti menambah alat-alat kesehatan, pondok, emergencykit, brankar, dan adanya penambahan ruangan untuk pelayanan kesehatan, ketersediaan obat-obat yang dimiliki harus mencukupi untuk Puskesmas Sedadap serta Menambah jumlah aparatur pelaksana/tenaga kesehatan.

Daftar Pustaka

- Adi Sasmito Wiku, 2007. *Sistem Kesehatan*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Unit Penerbit dan percetakan Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Miles Matthew B dan A. Michael Huberman (penerjemah T.R.Rohidi). 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia, Jakarta. Jakarta : UI Press.
- Moleong, Lexy J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung. Alfa Beta.
- Pasolong. Harbani 2007 *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan IX, Pustaka Belajar, Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance & Good Corporate Governace*, PT mandar Maju, Bandung.
- Sinambela, Lijan P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta

Dokumen – dokumen :

- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Prinsip Pelayanan*
- Keputusan MENPAN No 25 Tahun 2004 Tentang *Pelayanan Publik*
- Pusdiklat Pegawai Depkes RI.1986 PT. Gramedia, 1998. jakarta.
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang *Kesehatan*