

**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI
PUSKESMAS PEMBANTU (PUSBAN) KECAMATAN
SANGKULIRANG KABUPATEN KUTAI TIMUR**

Fitriyanti Barsya

**eJournal Administrasi Negara
Volume 4, Nomor 2, 2014**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu (PUSBAN) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur

Pengarang : Fitriyanti Barsya

NIM : 1002015190

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, 20 Juni 2014

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Djumadi, M.Si
NIP.19530615 198803 101

Santi Rande S.Sos. M.Si
NIP. 19751001 200604 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 : 4	
Nomor : 2	
Tahun : 2014	
Halaman : 1021 - 1034 (Genap)	<u>Drs. M. Z. Arifin, M. Si</u> NIP. 19570606 198203 1 025

PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PEMBANTU (PUSBAN) KECAMATAN SANGKULIRANG KABUPATEN KUTAI TIMUR

Fitriyanti Barsya¹

Abstrak

Fitriyanti Barsya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman dengan judul skripsi “Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. Di bawah bimbingan Bapak Dr. Djumadi, M.Si dan Ibu Santi Rande, S. Sos. M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. Serta untuk mengetahui faktor penghambat dalam proses Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.

Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara Getting In, Getting A Long dan Logging The Data melalui Observasi,wawancara dan dokumen-dokumen. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan Accidentall 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).

Kesimpulan Prosedur pelayanan di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang, prosedur atau cara pelayanan untuk masyarakat/pasien yang berobat tidak terlalu sulit,karena prosedurnya sangat mudah dipahami dan tidak berbelit-belit sesuai dengan asas-asas transparansi dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: *Pelayanan Kesehatan, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Bangsa Indonesia merupakan suatu negara yang masih dalam tahap perkembangan atau sebagai negara berkembang, sudah sangat jelas bahwa bangsa Indonesia harus terus melakukan pembenahan-pembenahan dari segi melalui pembangunan nasional, dimana dinamika dan gerak pembangunan nasional hendaknya selaras dengan tujuan pembangunan nasional yang telah di tetapkan.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Fithie_chubby19@yahoo.com

Sehingga pembangunan nasional dilaksanakan secara berencana, menyeluruh, terpadu, terarah, bertahap dan berlanjut untuk memacu peningkatan kemampuan nasional dalam rangka mewujudkan kehidupan yang sejajar dan sederajat dengan bangsa lain yang telah maju.

Dengan demikian pembangunan nasional dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah, dimana masyarakat merupakan perilaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang, saling mengisi, dan saling melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Kesehatan masyarakat yang merupakan salah satu faktor terpenting dalam pelaksanaan pembangunan, sudah seharusnya menjadi perhatian utama untuk lebih ditingkatkan lagi. Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu dilakukan, salah satunya diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional diarahkan guna tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal dilakukan melalui berbagai upaya kesehatan diantaranya penyelenggaraan pembangunan kesehatan bagi masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang RI No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 3 menyatakan bahwa “pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis”.

Sehingga terdapat beberapa masalah yang timbul dikalangan masyarakat yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkuliang Kabupaten Kutai Timur t, dimana masalah itu, kurang lengkapnya sarana prasarana kesehatan, kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan fasilitas kesehatan dan masih banyaknya masyarakat yang berobat dengan cara didatangi.

Berdasarkan observasi penulis di lapangan bahwa Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang sementara memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat masih belum optimal dikarenakan

masih kurangnya sarana yang tidak dapat menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat setempat, selain itu juga masih terdapat permasalahan-permasalahan lain seperti tidak teraturnya jam waktu pelayanan, kondisi ruang perawatan kurang sehat, rendahnya aksesibilitas kesehatan, kurang lengkapnya peralatan medis di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.

Mencermati permasalahan tersebut, telah mendorong penulis untuk mengkaji lebih mendalam mengenai fenomena-fenomena yang terjadi dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan di Desa Tepian Terap Kecamatan Sangkulirang. Apa sebenarnya yang menyebabkan pelayanan kesehatan di daerah tersebut belum mencerminkan harapan masyarakat (pasien). Kemudian bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat agar dapat terpenuhinya pelayanan kesehatan sesuai yang didambakan. Untuk mendapatkan kepastian dan jawaban yang ada relevannya dengan permasalahan pelayanan kesehatan, maka penulis dalam hal ini terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul : Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kutai Timur?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kutai Timur.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.

Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis
Sebagai bahan informasi, masukan dan evaluasi bagi pihak Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.
2. Secara Teoritis
Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan Ilmu Administrasi pada khususnya.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2007:5) adalah sebagai 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.

Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan public 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 Moenir (2001:26) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang ain sesuai dengan haknya.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya” (Pasolong 2010:132).

Kasmir (2005:31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang diberikan.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Sondakh (2013:1) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakitnya serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat.

Menurut Azwar (2000:31) bahwa suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien tercakup memelihara kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.

Kesehatan Masyarakat

Adapun menurut Notoadmodjo (2003:89) secara umum pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan sistem kesehatan pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan *kuratif* (pengobatan) dan *rehabilitatif* (pemulihan).

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

Definisi Konsepsional

“Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata, bermutu dan sesuai

dengan kondisi kesehatan masyarakat yang ada di sekitar agar tercapai kemampuan hidup sehat bagi masyarakat untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian untuk penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diteliti melalui kalimat, kata atau gambar. Dalam hal ini peneliti ini berusaha memaparkan untuk memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti, yaitu tentang “Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur”.

Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur dengan indikator :
 - a. Prosedur pelayanan kesehatan
 - b. Fasilitas/sarana prasarana kesehatan yang tersedia
 - c. Transparansi dalam pelayanan
 - d. Keramahmatan petugas medis dalam memberikan pelayanan
2. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban)

Sumber dan Jenis 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 Pimpinan Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur dan Bidan di Puskesmas Pembantu.

Teknik Accidental Sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sedangkan yang menjadi Informan adalah Pasien yang berobat di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang.

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.

Teknik Analisis Data

Sugiyono (2009:8) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya mengakibatkan variasi data yang tinggi. Data yang diperoleh umumnya data kualitatif. Bogdan (dalam Sugiono, 2009:88) Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat dinormasikan kepada orang lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kecamatan Sangkulirang

Kecamatan Sangkulirang merupakan salah satu Kecamatan tertua di Kabupaten Kutai Timur. Sebelum terbentuknya Kabupaten Kutai Timur, Kecamatan Sangkulirang masuk dalam wilayah Kabupaten Kutai. Sejak dikeluarkannya Undang undang NO. 47 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang, maka Kecamatan Sangkulirang masuk dalam wilayah Kabupaten Kutai Timur.

Secara administratif Kecamatan Kutai Timur dibatasi oleh beberapa wilayah Kecamatan diantaranya :

Sebelah Utara	: Kecamatan Karang
Sebelah Selatan	: Kecamatan Batu Putih
Sebelah Timur	: Kecamatan Sangkulirang
Sebelah Barat	: Kecamatan Kaliorang

Profil Puskesmas Pembantu (Pusban)

Puskesmas pembantu adalah Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan Kesehatan Nasional adalah sebagai sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggung

jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

Puskesmas Pembantu adalah suatu bentuk UKM yang ada di masyarakat desa sebagai wadah aspirasi pelayanan kesehatan KIA-KB dan sebagai pelaksana teknis adalah bidan desa. Puskesmas Pembantu Desa Tepian Terap, di pimpin oleh Bapak Kasim Amd. Kep, SKM. dengan dibantu oleh satu orang bidan Ibu Etty Suherty, Amd.Kep dan satu orang perawat Ibu Irwana.

Puskesmas Pembantu juga mempunyai fungsi yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama. Sebagai wujud pelaksana ketiga fungsi puskesmas diatas, puskesmas pembantu desa tepian terap menyelenggarakan upaya kesehatan di wilayah desa tepian terap kecamatan sangkulirang.

Hasil Penelitian

Prosedur Pelayanan

Prosedur merupakan serangkaian tindakan yang tersusun secara sistematis, yang didasarkan pada suatu ketentuan yang berlaku untuk tercapainya tujuan yang diharapkan. Demikian pula prosedur yang berlaku pada pelayanan kesehatan sudah tentu agar terciptanya suatu keadaan yang lebih tertib, teratur, aman, dan lancar, serta mampu memberikan kepuasan kepada (klein).

Berdasarkan pendapat nara sumber tersebut merupakan hasil klarifikasi dua nara sumber yang berbeda pendapat sehingga dengan jelas bahwa pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas Pembantu terhadap pasien diperlakukan secara adil dan tidak ada perbedaan perlakuan diantara pasien. Dari segi prosedur pelayanan cukup sederhana atau tidak berbelit-belit, semuanya dilakukan berdasarkan aturan yang berlaku di Puskesmas Pembantu. Komitmen petugas Puskesmas Pembantu dalam pelayanan kesehatan pada masyarakat di Kecamatanm Sangkulirang adalah memberikan yang terbaik buat pasien meskipun lembaga memiliki keterbatasan fasilitas.

Fasilitas/sarana prasarana kesehatan yang tersedia

Dalam hal penyediaan fasilitas kesehatan yang terdapat di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang secara fisik sangat memadai sehingga kondisinya masih baik dan cukup menunjang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di daerah tersebut. Meski demikian kurang dilengkapi sarana atau fasilitas lain untuk menunjang kelancaran dan kenyamanan pasien. Terutama peralatan medis masih terbatas dan sarana lainnya mengalami keterbatasan seperti tempat duduk bagi pasien selama menunggu pengobatan/perawatan. Bagaimanapun fasilitas kesehatan sangat menentukan atau sekaligus sebagai tolak ukur untuk menentukan baik dan tidaknya sebuah pelayanan bagi pasien.

Berdasarkan pendapat nara sumber di atas menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas kesehatan di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang

belum semuanya memenuhi harapan pasien. Karena masih banyaknya sarana/fasilitas perawatan yang kurang menunjang kenyamanan pasien. Karena di Puskesmas Pembantu tersebut hanya melayani pengobatan pada masyarakat tetapi untuk fasilitas perawatan selama ini belum terfasilitasi maka pelayanan kesehatan dilakukan dengan rawat jalan meskipun pasien seharusnya rawat inap. Dari hasil pengamatan penulis tentang kondisi fasilitas pengobatan di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang cukup memadai tetapi untuk fasilitas perawatan belum difasilitasi maka perawatan pasien dianjurkan ke rumah sakit umum.

Transparansi dalam pelayanan

Yang dimaksud dengan keterbukaan disini yaitu keterbukaan pihak Puskesmas Pembantu dalam memberikan pelayanan, apabila dalam pemeriksaan kesehatan tersebut tidak dapat ditangani oleh Puskesmas Pembantu maka pihak Puskesmas Pembantu dalam hal ini harus memberikan petunjuk yang benar kemana pasien tersebut dibawa berobat.

Berdasarkan pendapat nara sumber diatas dapat dilihat bahwa pihak Puskesmas Pembantu sangat transparan kepada pasiennya, jika pihak Puskesmas Pembantu tidak bisa menagani penyakit pasien maka pasien tersebut dirujuk kerumah sakit yang lebih lengkap sarana dan prasarannya serta obat obatannya.

Keramahtamahan petugas medis dalam memberikan pelayanan

Keramah tamahan merupakan hal yang sangat penting bagi pelayanan kesehatan/medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tenaga dalam melakukan pelayanan pasti akan mendapatkan respon dari pasien, respon bisa berubah positif maupun negative. Hal tersebut dapat dilihat dari sifat keramah tamahan tenaga medis dalam melayani masyarakat baik pemberian informasi dan penjelasan mengenai pelayanan yang akan diberikan.

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masih saja terdapat sikap yang kurang ramah yang diberikan oleh pihak Puskesmas Pembantu yang ada. Hal ini tentunya sangat berdampak pada tidak puasnya pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga membuat mereka jenuh dan merasa tidak adanya pelayanan secara penuh yang diberikan.

Faktor Penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan

Faktor penghambat juga merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini juga sangat dibutuhkan perbaikan untuk memperbaiki hambatan-hambatan yang ada. Dari hasil wawancara serta berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, maka yang menjadi faktor penghambat adalah kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk menggunakan fasilitas kesehatan sebagai sarana penunjang kesehatan, masih kurangnya sarana penunjang pemeriksaan pasien/kurang lengkapnya alat medis, dan kurangnya minat masyarakat untuk berobat menggunakan obat generik.

Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Prosedur merupakan suatu rangkaian metode-metode yang telah menjadi langkah-langkah tetap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dibidang ketetatausahaan, biasanya dilakukan oleh lebih dari satu orang.

Kemudian menurut Moekijat (2005:452) bahwa suatu prosedur adalah serangkaian daripada tugas-tugas yang saling berhubungan dan memiliki urutan waktu tetap dalam melaksanakan suatu pekerjaan, yang terjadi berulang-ulang.

Sistem dan prosedur saling berkaitan satu sama lain. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Moenir (2001:105), ia menyatakan bahwa sistem dan prosedur merupakan dwi tunggal yang tidak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi, sedangkan prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Jadi tanpa sistem, prosedur tidak ada landasan berpijak untuk berkiprah, dan sebaliknya tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan.

Didalam kegiatan prosedur merupakan suatu rangkaian kerja yang bersifat khusus, didalamnya terdapat suatu kesinambungan kerja, menuju pencapaian tujuan. Prosedur itu keberadaanya atau posisinya berada diantara sistem dan operasional kerja. Sistem sesungguhnya terwujud dari suatu jaringan kerja yang terdiri dari bermacam-macam prosedur. Sedangkan prosedur merupakan kesatuan yang bulat dan tampak pada operasi pekerjaan. Prosedur berfungsi untuk menjabarkan sistem dari bentuk yang “ideal” menjadi “operasional”. Prosedur membebaskan suatu tanggung jawab terbatas dan tertentu pada orang perorangan. Prosedur menunjukkan pada bekerja, untuk apa, bagaimana dan dimana serta kapan termasuk pula didalamnya siapa berhubungan dengan siapa. Didalam prosedur terdapat pula ketentuan-ketentuan mengenai jumlah waktu yang digunakan, uang dan usaha-usaha untuk mencapainya.

Prosedur mempunyai kedudukan yang penting dalam menyelesaikan suatu rangkaian pekerjaan. Prosedur dapat memberikan kepastian tentang sah atau tidaknya suatu kegiatan dalam hubungannya dengan pekerjaan. Penyimpangan atau tidak sesuainya suatu pekerjaan dengan suatu prosedur menyebabkan suatu pekerjaan yang dilakukan menjadi tidak sah, sehingga akibat lebih jauh adalah suatu yang diperoleh tanpa lewat prosedur menjadi tidak sah.

Suatu prosedur harusnya dibuat sesederhana mungkin. Kesederhanaan prosedur haruslah tidak meninggalkan faktor efisiensi dan efektifitas dari prosedur tersebut. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk menghambat atau mempersulit pelaksanaan pekerjaan. Suatu prosedur yang sederhana akan mempermudah pekerjaan diikuti, diawasi, serta diarahkan kepada pencapaian tujuan dengan cepat, cermat dan hemat.

Fasilitas/sarana prasarana kesehatan yang tersedia

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan public, karena apabila kedua

hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Moenir (2000:119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama /pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang berhubungan dengan organisasi kerja.

Sarana prasarana adalah salah satu faktor penting dalam menunjang pemberian pelayanan. Tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai niscaya tidak dapat terselenggaranya pelayanan seperti yang diharapkan.

Berdasarkan penelitian penulis di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang untuk fasilitas/sarana prasarana pelayanan dalam Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang terdapat adanya kendala yang cukup signifikan hal ini dikarenakan terbatasnya pengadaan fasilitas yang dimiliki oleh pihak Puskesmas Pembantu sehingga masih jauh dari standar pelayanan kesehatan.

Transparansi dalam pelayanan

Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Upaya good governance diyakini akan lebih efektif jika didukung dengan metode dan pendekatan partisipatif, karena terkait dengan usaha penting untuk pengelolaan urusan publik. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan seluruh institusi atau pihak yang terkait dalam urusan public melalui forum-forum terbuka seperti media masa, forum warga dan forum masyarakat luas lainnya. Metode semacam ini memungkinkan institusi pemerintah dapat mengetahui seluruh aspirasi masyarakat dan mengartikulasikan dalam setiap aktifitas pemerintahan dan pembangunan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:6) kualitas pelayanan publik salah satunya ditentukan oleh transparansi yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Berdasarkan penelitian penulis, bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan petugas Puskesmas Pembantu Desa Tepian Terap Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur telah dilaksanakan secara transparansi, hal ini tercermin dengan adanya kejujuran dan keterbukaan pihak puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien yang berobat dengan kata lain pihak Puskesmas Pembantu memberitahukan penyakitnya kepada pasien dan dirujuk kerumah sakit umum.

Keramahahtamahan petugas medis dalam pemberian pelayan

Hasibua (2001:4) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang penerima”.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan langsung dilapangan, sikap pihak Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Berapa petugas Puskesmas Pembantu yang melayani pasien yang datang ke Puskesmas pembantu untuk memperoleh pengobatan terkadang bersikap kurang ramah dalam menjalankan tugasnya, tidak ada komunikasi terjalin antara pasien dan petugas padahal hal tersebut sangat penting dalam pemberian layanan. Pelayanan kesehatan akan terselenggara dengan baik apabila petugas pemberi layanan kesehatan mampu membuat pasien yang datang merasa nyaman dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang ada.

Keramah tamahan petugas dirasa masih kurang dalam memberikan pelayanan oleh karena itu pihak Puskesmas Pembantu khususnya kepala puskesmas hendaknya lebih memperhatikan lagi kedisiplinan pegawai yang ada supaya tidak ada lagi kritik-kritik dari masyarakat dalam hal ini sebagai pengguna jasa.

Faktor Penghambat pelaksanaan pelayan kesehatan di puskesmas pembantu

Berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan dan wawancara yang penulis dapatkan dilapangan bahwa yang menjadi faktor penghambat pelayanan kesehatan di puskesmas pembantu adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan fasilitas kesehatan sebagai sarana penunjang kesehatan sehingga menghambat pelayanan kesehatan yang ada, masih banyaknya pasien yang berobat dengan cara minta didatangi, masih terbatasnya peralatan medis sebagai sarana pemeriksaan pasien serta kurangnya minat masyarakat untuk berobat menggunakan obat generik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan mengenai Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur, maka penulis dapat simpulkan dengan melihat beberapa indikator-indikator yang ada sebagai berikut:

1. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.
 - a) Prosedur pelayanan di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang, prosedur atau cara pelayanan untuk masyarakat/pasien yang berobat tidak terlalu sulit, karena prosedurnya sangat mudah dipahami dan tidak berbelit-belit sesuai dengan asas-asas transparansi dalam pelayanan publik.
 - b) Fasilitas/sarana prasarana kesehatan yang disediakan dalam pelayanan, belum cukup memadai untuk menunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan yang optimal.
 - c) Transparansi dalam pelayanan telah dilakukan pada Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur, hal ini tercermin

- dengan adanya pemberitahuan kepada masyarakat/pasien yang berobat dengan memberitahukan sejujurnya penyakit yang diderita apabila pihak Puskesmas Pembantu tidak bisa menangani penyakit pasien maka pasien tersebut diberitahukan untuk dirujuk kerumah sakit umum.
- d) Keramah tamahan petugas medis dalam memberikan pelayanan masih dirasakan kurang cukup baik dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Kecamatan Sangkulirang karena pelayanan yang diharapkan masyarakat belum sesuai dengan yang ada yaitu keramahan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang.
2. Faktor-faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pusban) Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur, salah satu hambatanya adalah Kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan fasilitas kesehatan.

Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka berikut ini penulis akan menyampaikan beberapa saran-sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan prosedur pelayanan kesehatan di puskesmas pembantu desa tepian terap kecamatan sangkulirang sudah sangat baik, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit sehingga masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Fasilitas yang yang disediakan perlu ditambah dengan cara mengajukan surat fasilitas kesehatan ke dinas kesehatan yang ada sehingga kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan lebih ekonomi, efektif, efisien dan terjangkau, serta memberikan perhatian yang lebih terhadap perawatan fasilitas yang telah ada.
3. Transparansi dalam pelayanan agar lebih ditingkatkan dengan cara berpartisipasi dalam proses pelayanan yang berlaku sehingga masalah yang timbul dapat diminimalisir dan diatasi bersama.
4. Keramahtmahan petugas medis dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi dari segi kesopanan dan keramahtamahannya terhadap pasien agar tidak membeda-bedakan setiap pasien yang berobat. Serta harus adanya ketegasan dari pimpinan dalam menerapkan keramahtamahan terhadap pelayanan. Dengan cara memberikan teguran, nasihat dan pendapatnya kepada petugas puskesmas pembantu untuk lebih bersikap sopan serta ramah tamah kepada setiap pasien yang berkunjung atau berobat ke puskesmas pembantu tersebut.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada di puskesmas pembantu maka pimpinan puskesmas harus lebih tegas dalam menerapkan pelayanan kesehatan yang ada sehingga masyarakat termotivasi untuk melakukan pengobatan di puskesmas pembantu tersebut. Hendaknya masyarakat desa tepian terap juga harus lebih memperhatikan dan memahami pentingnya menerapkan pola hidup

sehat bagi dirinya dan keluarganya dengan berpikir terbuka dan rasional terhadap penggunaan fasilitas kesehatan yang ada.

Daftar Pustaka

- Aswar Azrul, 2000. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Adisasmito, Wiku. 2007. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Boediono. B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Islamy, 2001. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Edisi 2 Cet1. Bima Aksara. Jakarta.
- J.Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta.
- Kasmir, S.E.M.M.2006, *Kewira Usahaan. Rajawali Pers*. Jakarta
- Lukman, Sampara. 2000 *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press,).
- Milles, B. Matthew dan A. Michael Huberman (Penerjemah T. R. Rohidi), 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia, Jakarta : UI Press.
- Moenir, AS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Miftah Thoha (ed). 2002. *Administrasi Negara, Demokrasi, dan Masyarakat Madani*. Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, cetakan kedua Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, 2006 *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Sugiono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Sondakh, Jenny.J.S. 2013, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Trihono, 2005. *Arrimes Manajemen Puskesmas Administrasi Berbasis Paradigma Sehat*, CV Sagung Seto, Jakarta.
- Wahab, Abdul. 2005. *Analisa Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Analisis Kebijakan Publik*, Bayu Media. Malang.

Dokumen-dokumen :

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :
63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

Internet :

<http://www.slideshare.net/ichsansudjarno/uu-kesehatan-no-36-thn-2009/> diakses
27 November 2013.

<http://dianhusadaratnayunita.blogspot.com/p/visi-dan-misi-puskesmas.html/>
diakses 3 Desember 2013.

<http://www.bkppangkalpinang.deptan.go.id/download/KEPMENPAN%20NOMOR%2063%20TAHUN%202003.pdf> / diakses 7 Desember 2013.

<https://www.google.com/search?q=pengertian+pelayanan+birokrasi+publik&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:id:official&client=firefox-a&channel=fflb/>
diakses 25 Desember 2013

<http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting/2106962-pengertian-sarana-dan-prasarana/#ixzz2z0fwgf41/> diakses 16 April 2014

<http://ike-wahyu.mhs.narotama.ac.id/2012/10/08pengertian-etika-etiket-moral-norma/> diakses 16 2014