eJournal Administrasi Negara, 2014, 4 (2): 1101-1113 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.org © Copyright 2014

# PELAYANANA JASA KESEHATAN PADA PUSKESMAS KECAMATAN MUARA BENGKAL KABUPATEN KUTAI TIMUR

# Hariyanto<sup>1</sup>

### Abstrak

Hariyanto, 2014 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Dengan judul Pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur, dibawah bimbingan Dr. Anthonius Margono, M.Si., dan Dr. Enos Pasalle, S.Sos, M.Si.,

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur beserta kendala pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal.

Fokus penelitian mengenai pelayanan jasa kesehatan pada puskesmas di Kecamatan Muara Bengkal yang menyangkut prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana fisik, kopetensi petugas pemberi pelayanan dan kendala-kendala kualitas pelayanan pada puskesmas di Kecamatan Muara Bengkal.

Sumber data yang diambil dari key informan yaitu Kepala Puskesmas selaku pimpinan Puskesmas kecamatan muara bengkal, dan informan dari pihak lain yaitu Ka.TU Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal, Perawat, dan masyarakat atau pengunjung puskesmas Kecamatan Muara Bengkal.

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah Metode Penelitian Libary Research (Penelitian Keperpustakaan ) dan Field Work Reserch (Penelitian dilapangan). Observasi,Pengumpulan data dengan wawancara / interview dan Penelitian Dokumen.

Kesimpulan mengenai pelayanan jasa kesehatan pada puskesmas Kecamatan Muara Bengkal adalah terdapat keterbatasan fasilitas gedung sarana prasarana yang sebagaimana semestinya dimiliki oleh puskesmas serta puskesmas tidak memiliki standar waktu penyelesaian sehingga membuat lambannya terealisasikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

**Kata Kunci :** pelayanan, jasa kesehatan dan Puskesmas

### **PENDAHULUAN**

#### Latar Belakang

Pelayanan yang baik akan terwujud apabila di dalam organisasi mementingkan kepentingan umum. Pelayanan publik sebagai pemberi layanan

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: Hariyanto6111@gmail.com

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan.

Permasalahan pada pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal adalah keterbatasan jumlah sarana dan prasarana yang belum memadai dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan seperti produk pelayanan rawat inap yang masih terdapat banyak terdapat keterbatasan serta ruang rawat inap yang terlalu sempit serta masih banyak terdapat tempat yang tidak memiliki ruangan serta biaya pelayanan yang masih tergolong mahal khususnya pelayanan jasa ambulan yang mencapai Rp. 1.900.000-, setiap kali penggunaan atau pengobrasiannya dan Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal tidak memiliki penetapan standar waktu penyelesaian pelayanan sehingga pelayanan hanya sesuai dengan kebutuhan setiap pasien.

Dari permasalahan di atas untuk dapat meningkatkan pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal, maka penulis menetapkan judul yaitu "Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur".

#### Perumusan Masalah

- 1. Bagaimana pelayanan jasa kesehata pada Puskesmas di Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.?
- 2. Kendala-kendala pelayanan jasa kesehatan masyarakat pada Puskesmas di Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.?

### Tujuan Penelitian

- 1. Untuk mengetahui Pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.
- Untuk mengetahui kendala apa saja dalam pelayanan jasa kesehatan masyarakat pada Puskesmas di Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.

### Manfaat penelitian

- 1. Dari segi teoritis, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dibandingkan antara teori yang di peroleh dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada dilapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta menjadi kontribusi bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- 2. Kegunaan Praktis, diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat digunakan pihak pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang maksimal dan berkualitas

### KERANGKA DASAR TEORI

### Pelayanan Umum

Pengelompokan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakuakan dengan melihat jenis yang dihasilkan oleh suatu instansi (Sadu 2003:45). 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 sesuai dengan haknya (Moenir 2001: 26). Berdasarkan pendapat Moenir (2002:10) kepentingan umum adalah sesuatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma atau aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) orang banyak/ masyarakat itu. Moenir (2002:17) memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melailui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Moenir (2002:27) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melauli sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan oleh standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevalauasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapakan pelayanan. Menurut Kurniawan dalam Sinabela (2008:5) bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian pelayanan (melayanai) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.

## Pengertian pelayanan

Menurut Moenir (2001:16) yang dimaksud dengan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui efektivitas orang lain secara langsung yang diselenggarakan baik melalui perorangan maupun kelompok sehingga mencapai hasil dan tujuan yang ditetapkan. Menurut Kolter dalam Sinambela (2008:4) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan, yang menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terikat suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Sampara dalam Sinambela (2008:5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

### Pengertian pelayanan kesehatan

Menurut pendapat Notoatmojo (2003:89) pelayanan kesehatan adalah merupakan sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan ) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan melakukan pelayanan ( pengobatan dan rehabilitas). Selanjutnya menurut Muninjaya (2004: 109) pelayanan kesehatan yang dikembangkan disuatu wilayah harus juga arahnya agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di daerah tersebut.

Dan menurut Levey (dalam Azwar 2001:35) pelayanan kesehatan yaitu setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Menurut Prijino dan Budji (2005:6) pelayana kesehatan adalah salah satu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi.

# Pengertian Kesehatan

Menurut Perkin ( dalam Azwar 2003 : 6 ) menyatakan bahwa sehat adalah suatu keadaan yang seimbang dan dinamis antara bentuk dan fungsi tubuh dengan berbagai faktor yang berusaha mempengaruhinya. Dilanjutkan Menurut WHO ( dalam Azwar 2005 : 6 ) yang dimaksud sehat adalah suatu keadaan kualitas dari organ tubuh yang berfungsi secara wajar dengan segala faktor keturunan dan lingkungan yang dipunyainya.

## Kesehatan Masyarakat

Dainur (2002: 3) mengemukakan pengertian Kesehatan Masyarakat adalah suatu seni atau ilmu mengenai cara mencegah penyakit atau meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani secara berhasil guna melalui pengorganisasian potensi yang ada didalam suatu masyarakat.

## Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (Kamus Bahasa Indonesia, 2001: 467). Berdasarkan pengertian tesebut, kualitas pelayanan tercermin pada kondisi yang menunjukan nilai tinggi rendahnya dalam melayani. Kasmir (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai standar yang ditentukan.

Menurut Azwar (2003 : 40 ) Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah yang menunjukan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

## Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pendapat Soebroto (2005 : 60 ) bahwa kualitas pelayanan kesehatan masyarakat sebagai satuan kualitas yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat dan mencakup upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan pemulihan kesehatan Menurut Azwar (2001 : 20 ) mendefinisikan Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah yang menunjukan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

# Definisi Konsepsional

Definisi konsepsianal pelayanan jasa kesehatan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui efektivitas orang lain secara langsung yang diselenggarakan baik melalui perorangan maupun kelompok dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya serta terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal melalui prosedur

pelayanana, waktu penyelesaian, biaya pelayana, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kemampuan tenaga puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.

### METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penulisan Skripsi ini atau yang penulis susun adalah jenis penelitian deskristif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan terhadap Variabel Mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan Variabel yang lain (Sugiono 2008 : 195). Dan menurut pendapat (Singarimbun, 2005:30). jenis penelitian diskriptif kualitatif, adalah mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengkajian hipotesis. Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan pada puskesmas Kecamatan Muara Bengkal.

### Fokus Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur

- 1. Pelayannan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal menyangkut:
  - 1) Prosedur pelayanan.
  - 2) Waktu penyelesaian.
  - 3) Produk pelayanan.
  - 4) Biaya pelayana.
  - 5) Sarana dan prasarana.
  - 6) Kompetensi pemberi pelayanan
- 2. Kendala-kendala Pelayanan jasa Kesehatan pada pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.

### Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informasi sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi. Dalam suatu penelitian, sumber data sangat diperlukan untuk melengkapi pendeskripsian penelitian, dimana keseluruhan data tersebut perlu penjelasan dari mana asal sumber tersebut. Sumber data penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Data Primer yaitu Data yang diperoleh melalui nara sumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan- pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapakan sebelumnya.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :
  - a. Dokumen-dokumen yang menjadi objek penelitian
  - b. Buku-buku ilmiah, hasil penulisan yang relevan dengan penelitian ini.

# Teknik pengumpulan data

1. Penelitian keperpustakaan (*Libary Research* ) yaitu metode pegumpulan data

dengan memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana pengumpulan data dan mempelajari buku-buku sebagai bahan refrensi lainnya.

- 2. Penelitian dilapangan (*Field Work Reserch* ) yaitu metode pengumpulan data dangan terjun kelapangan untuk mencari data dengan menggunakan teknik diantaranya.
  - a. Observasi : pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek penelitian.
  - b. Pengumpulan data dengan wawancara / interview
  - c. Penelitian Dokumen

Penelitian dokumen yaitu pengumpulan data dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Pelayanan jasa Kesehatan pada Pusat Kesehatan

Masyarakat (Puskesmas) di Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.

#### Teknik analisis data

Metode analisis data yang digunakan adalah deskiptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan metode analisis data kualitatif model interaktif dari Matthew B. Milles dan A. Micheal Huberman (2009:247) yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Daerah Penelitian

Kabupaten Kutai Timur adalah salah satu Daerah Tingkat II di Provinsi Kalimantan Timur. Ibu kota Kabupaten ini terletak di Sangata. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 356.570.40 Km². Kutai Timur terletak diwilayah khatulistiwa dengan koordinat diantara 115°56'26 -118°58'19 BT dan 1°17'1 LS-1°52'39 LU. Pertumbuhan penduduk selama 4 tahun terakhir rata-rata 4,08% pertahun. Kabupaten Kutai Timur merupakan salah satu wilayah hasil pemekaran dari Kabupaten Kutai yang dibentuk berdasarkan UU No. 47 Tahun 1999, tentang pemekaran wilayah Provinsi dan Kabupaten. diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 28 Oktober 1999. Dengan 18 Kecamatan yaitu:

- 1. Kecamatan Teluk Pandan
- 2. Kecamatan Sangata Selatan
- 3. Kecamatan Sangata Utara
- 4. Kecamatan Bengalon
- 5. Kecamatan Kaliorang
- 6. Kecamatan Sangkulirang
- 7. Kecamatan Sandaran
- 8. Kecamatan Kaubun
- 9. Kecamatan Kombeng
- 10. Kecamatan Muara Wahau
- 11. Kecamatan Muara Ancalong
- 12. Kecamatan Muara Bengkal
- 13. Kecamatan Long Mesangat

- 14. Kecamatan Karangan
- 15. Kecamatan Busang
- 16. Kecamatan Batu Ampar
- 17. Kecamatan Telen
- 18. Kecamatan Rantau Pulung

Selanjutnya Kabupaten Kutai Timur memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

a. Sebelah Barat : Kabupaten Kutai Kartanegara

b. Sebelah Utara : Kabupaten Berauc. Sebelah Selatan: Kabupaten Kutai Kartanegara

d. Sebelah Timur : Bontang dan Selat Makassar

# Letak Geografis Kecamatan Muara Bengkal

Kecamatan Muara Bengkal merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Timur dengan luas Kecamatan 181.871.30 Km², dengan jumlah penduduk ± 14.025 Jiwa. Penduduk di Kecamatan Muara Bengkal penduduknya sudah mulai mengarah kepada komunitas heterogen baik itu suku dan agama, mayoritas penduduknya memeluk agama islam dan suku kutai. Jumlah instansi vertikal Kecamatan Muara Bengkal ada 3 instansi yaitu Polsek Muara Bengkal, Koramil Muara Bengkal, dan KUA Muara Bengkal. Dan jumlah UPT ada 3 yaitu Kantor UPT. Pendidikan, Samsat Cabang Pembantu, dan Puskesmas Muara Bengkal. Kecamatan Muara Bengkal memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

a. Sebelah Baratb. Sebelah Timur:Berbatasan dengan Kecamatan Long Mesangat:Berbatasan dengan Kecamatan Sangata Utara dan

Kecamatan Muara Kaman.

c. Sebelah Utara :Berbatasan dengan Kecamatan Batu Ampar d. Sebelah Selatan :Berbatasan dengan Kecamatan Muara Ancalong.

Jarak Kecamatan Muara Bengkal ke Ibu Kota Kabupaten Kutai Timur yaitu Sangatta adalah 270 Km, dan jarak tempuhnya 6 jam perjalanan.Kecamatan

Muara Bengkal memiliki 7 Desa yang terdiri dari:

- 1. Desa Benua Baru
- 2. Desa Mulupan
- 3. Desa Senambah
- 4. Desa Ngayau
- 5. Desa Muara Bengkal Ilir
- 6. Desa Muara Bengkal Ulu
- 7. Desa Batu Balai

# Keadaan penduduk Kecamatan Muara Bengkal

Kecamatan Muara Mengkal memiliki jumlah penduduk sebanyak 14.025 jiwa yang terbagi atas jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki dan perempuan dan 3.923 jiwa kepala keluarga yang terbagi atas tujuh desa yang ada di Kecamatan Muara Bengkal. Penduduk kecamatan Muara Bengkal memiliki berbagai jenis pekerjaan penduduk Kecamatan Muara Bengkal Sebagai berikut:

- a. Mulupan : 90 % Nelayan dan Dagang 10 % PNS & Tani
- b. Senambah: 90 % Nelayan dan Dagang 10 % PNS & Tani
- c. Ngayau : 60 % Nelayan dan Dagang 40 % PNS & Tani
- d. Muara Bengkal Ilir: 90 % Buruh, Dagang dan Tani 10 % PNS / TNI POLRI
- e. Muara Bengkal Ulu: 90 % Buruh dan Dagang 10 % PNS & Tani
- f. Benua Baru : 95 % Buruh dan Dagang 5 % PNS & Tani
- g. Batu Balai: 98 % Buruh dan Dagang 2 % PNS & Tani

Dari berbagai jenis pekerjaan yang ada di Kecamatan Muara Bengkal. pekerjaan paling dominan adalah jenis pekerjaan Buruh yang terdapat di Desa Batu Balai, Benua Baru, Muara Bengkal Ulu, Muara Bengkal Ilir dan jenis pekerjaan yang sedikit di minati masyarakat adalah jenis pekerjaan dangang yang terdapat di Desa Baru Balai yang hanya pencapai 2 %.

## Profil Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal

Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal adalah satu-satunya pusat kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal dengan jumlah petugas kesehatan 54 orang yang terbagi atas PNS, TK2D, PTT dan Honor Lokal.

Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

a. Sebelah Barat :Berbatasan dengan Kecamatan Long Mesangat

b. Sebelah Timur :Berbatasan dengan Kecamatan Sangata Utara dan

Kecamatan Muara Kaman.

c. Sebelah Utara :Berbatasan dengan Kecamatan Batu Ampar

d. Sebelah Selatan :Berbatasan dengan Kecamatan Muara Ancalong.

Jarak Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal ke Ibu Kota Kabupaten Kutai Timur yaitu Sangatta adalah 270 Km, dan jarak tempuhnya 6 jam perjalanan. Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal memiliki 7 Desa wilayah kerja yang terdiri dari:

- 1. Desa Benua Baru
- 2. Desa Mulupan
- 3. Desa Senambah
- 4. Desa Ngayau
- 5. Desa Muara Bengkal Ilir
- 6. Desa Muara Bengkal Ulu
- 7. Desa Batu Balai

Jumlah seluruh pegawai yang ada dipuskesmas Muara Bengkal adalah sebanyak 54 orang, dan status pegawai bervariasi dari PNS sebanyak 21 orang, TK2D sebanyak 8 orang, PTT sebanyak 6 orang, Honor Lokal sebanyak 19 orang

## Penyajian data

## a. Prosedur Pelayanan

Dari hasil wawancara kepada key informan dan informan bahwa pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal menyangkut prosedur pelayanan sedah berjalan baik dan memuaskan hal ini dilihat dari langkah-langkah berobat yang sangat mudah dan singkat.

## b. Waktu penyelesaian

Dari hasil wawancara kepada key informan dan informan bahwa pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal menyangkut waktu penyelesaian masih kurang baik hal ini disebabkan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal belum memiliki penetapan standar waktu penyelesaian pelayanan.

# c. Produk pelayanan

Dari hasil wawancara kepada key informan dan informan bahwa pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal menyangkut produk pelayanan masih kurang baik khususnya produk pelayanan jasa rawat inap yang sampai saat ini masih banyak permasalahan seperti ruangan yang sangat sempit dan jumlah kasur perawatan yang sangat minim.

### d. Biaya pelayanan

Dari hasil wawancara kepada key informan dan informan bahwa pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal menyangkut biaya pelayanan masih kurang baik khususnya penggunaan jasa ambulan yang masih tergolong mahal dan dibebankan kepada pengguna pelayanan.

## e. Sarana dan prasarana

Dari hasil wawancara kepada key informan dan informan bahwa pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal menyangkut sarana dan prasarana masih sangat kurang baik dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan yang semestinya hal ini disebabkan oleh keterbatasan gedung serta masih banyak tempat yang tidak memiliki ruangan seperti ruangan pemeriksaan awal, ruang kasir, pojok oralin, dan ruang klinik sanitasi.

# f. Kompetensi pemberi pelayanan

Dari hasil wawancara kepada key informan dan informan bahwa pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal menyangkut kompetensi pemberi pelayanan yang saat ini sudah baik hal ini dilihat dari pembagian tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pendidikan masing-masing.

# g. Kendala pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal

Pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan hal ini dilihat dari sarana dan prasarana yang masih kurang dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan dan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal belum memiliki standar waktu penyelesaian pelayanan.

### Pembahasan

## a) Prosedur pelayanan

Pelayanan jasa yang di berikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal kepada pengguna pelayanan khususnya masyarakat Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur melalui prosedur pelayanan sudah baik dan sesuai dengan menurut pendapat Mahmudi (2005:236) cakupan standar pelayanan pablik dan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 yang menyatakan unsur dasar pengukuran kepuasan masyarakat, karena pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal membuat prosedur pelayanan yang sangat singkat dan memudahkan bagi pengguna pelayanan yang berkunjung pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal.

## b) Waktu penyelesaian

Pelayanan jasa yang di berikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal kepada pengguna pelayanan khususnya masyarakat Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur melalui waktu penyelesaian masih kurang baik dan belum sesuai dengan menurut pendapat Mahmudi (2005:236) cakupan standar pelayanan pablik dan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 yang menyatakan unsur dasar pengukuran kepuasan masyarakat, karena pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal tidak memiliki standar waktu penyelesaian pelayanan.

# c) Produk pelayanan

Pelayanan jasa yang di berikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal kepada pengguna pelayanan khususnya masyarakat Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur melalui produk pelayanan masih kurang baik dan belum sesuai dengan menurut pendapat Mahmudi (2005:236) cakupan standar pelayanan pablik dan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 yang menyatakan unsur dasar pengukuran kepuasan masyarakat, karena pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal khususnya produk rawat inap yang masih terdapat masalah mendasar yaitu ruangan yang terlalu sempit dan jumlah kasur perawatan yang sangat minim.

# d) Biaya pelayanan

Pelayanan jasa yang di berikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal kepada pengguna pelayanan khususnya masyarakat Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur melalui biaya pelayanan masih kurang baik dan belum sesuai dengan menurut pendapat Mahmudi (2005:236) cakupan standar pelayanan pablik dan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 yang menyatakan unsur dasar pengukuran kepuasan masyarakat, karena pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal untuk penggunaan jasa ambulan masih dibebankan kepada pengguna pelayanan sehingga membuat masyarakat yang berpenghasilan rendah sangat merasa keberatan.

## e) Sarana dan prasarana

Pelayanan jasa yang di berikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal kepada pengguna pelayanan khususnya masyarakat Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur melalui sarana dan prasarana masih kurang baik dan belum sesuai dengan menurut pendapat Mahmudi (2005:236) cakupan standar

pelayanan pablik dan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 yang menyatakan unsur dasar pengukuran kepuasan masyarakat, karena pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal masih banyak kekurangan gedung dan masih terdapat tempat yang tidak memiliki ruangan seperti ruang pemeriksaan awal, ruang kasir, pojok oralin dan klinik sanitasi.

## f) Kompetensi pemberi pelayanan

Pelayanan jasa yang di berikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal kepada pengguna pelayanan khususnya masyarakat Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur melalui kompetensi pemberi pelayanan budah baik dan sesuai dengan menurut pendapat Mahmudi (2005:236) cakupan standar pelayanan pablik dan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 yang menyatakan unsur dasar pengukuran kepuasan masyarakat, karena pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal dalam memberikan tugas melihat dari kemampuan dan latar belakang pendidikannya masing-masing.

Adapun kendala dalam pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal adalah keterbatasan fasilitas fisik atau keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal tidak memiliki standar waktu penyelesaian pelayanan.

## **PENUTUP**

## Kesimpulan

- 1. Diketahui bahwa pelayanan jasa kesehatan masyarakat pada puskesmas Kecamatan Muara Bengkal belum optimal sebagaimana yang di harapkan oleh piahak pengguna pelayanan kesehatan puskesmas Kecamatan Muara Bengkal. Hasil dari penelitian penulis menyimpulkan sebagai berikut:
  - 1) Berdasarkan prosedur pelayanan, Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal sudah memberikan langkah-langkah atau prosedur yang singkat dalam melakukan pengobatan di Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal.
  - 2) Berdasarkan waktu penyelesaian, Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal tidak memiliki standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada setiap pasien yang datang berobat, Puskesmas hanya menyesuaikan dengan kebutuhan setiap pasien.
  - 3) Saat ini Puskesmas Kecamatan belum mampu memberikan produk pelayanan yang berkualitas khususnya produk pelayanan rawat inap yang masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana seperti kasur perawatan serta ruang rawat inap yang terlalu sempit.
  - 4) Biaya pengobatan di Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur sudah gratis bagi masyarakat yang memiliki kartu askes dan untuk pengobatan kepada masyarakat yang tidak memiliki kartu askes masih di kenakan biaya yang sesuai dengan standar oprasional pelayanan, untuk penggunaan jasa ambulan untuk merujuk ke rumah sakit masih menjadi tanggunagan pengguna pelayanan untuk biayanya.

- 5) Sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur masih sangat kurang dan tidak memadai. Kondisi bangunan Puskesmas yang sudah tua karena peninggalan dari Kabupaten Kutai, Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal masih memiliki tempat yang tidak memiliki ruangan seperti ruang Pojok oralin, retribusi atau kasir, ruang klinik sanitasi, dan pemeriksaan awal.
- 6) Dalam pemberian pelayanan kepada pasien petugas Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal sudah cukup baik, dan pegawai memahami setiap tugas yang mereka jalani hal ini dikarnakan pemberian tugas dilatar belakangi dengan pendidikan mereka masing-masing dan petugas Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal menyediakan kotak saran yang diberikan kepada pasien dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.
- 7) Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal sebagai berikut :
  - a. Menyangkut keterbatasan fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana dalam bentuk ruangan antara lain seperti seperti ruang retribusi atau kasir, ruang pojok oralin, ruang klinik sanitasi, komputer administrasi, ruang pemeriksaan awal
  - b. Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal sampai saat ini belum memiliki standar waktu penyelesaian sehingga waktu penyelesaian sesuai dengan kebutuhan penggunjung atau pengguna pelayanan Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal .

#### Saran

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur. Penulis dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur yaitu dengan melihat pelayanan jasa kesehatan yang masih belum maksimal. Diharapkan Puskesmas harus lebih memperbanyak kamar-kamar perawatan untuk pasien rawat inap, memberikan penetapan standar waktu pelayanan, dan penambahan prasarana pendukung lainnya seperti ruang retribusi atau kasir, ruang pojok oralin, ruang klinik sanitasi, komputer administrasi, ruang pemeriksaan awal Sehingga dengan penambahan fasilitas sarana dan prasarana tersebut dapat lebih membuat pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Muara Bengkal benar-benar mampu memberikan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan membantu program pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

### Daftar Pustaka

Pasolong, harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, bandung Anonim, 1999 *kamus besar bahasa indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta Azwar, 1996 *Manajemen pelayanan kesehatan*. Banacipta: Jakarta

Dainur, 1992 *materi pokok ilmu kesehatan masyarakat*, CV. Tarsito Bandung Idan Entjang, 1997 *Ilmu Kesehatan masyarakat*, Alumni Bandung Departemen kesehatan. 2008. *Profil kesehatan indonesia*, departemen .kesehatan RI

Moleong, Lexy J, 2004 *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung Jakarta.

Kurnia, agung. 2005transformasi pelayanan publik. Pembaharuan : Yogjakarta.

Moenir Ahmad, 2001 manajemen pelayanan, Angkasa: Bandung.

Donabedian. 1999. Kualitas Pelayanan Kesehatan. Buku Kedokteran. Jakarta

Kamalia, 2005. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Dan Puskesmas* . Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo. Kendari

Maryah Sukarni. 1994. Kesehatan Keluarga dan Kesehatan Lingkungan. Kansius. Yogyakarta

Rosalia S. 1999. Menuju Kesehatan Madani. Pustaka Belajar. Yogyakarta

Sinonim, 1999. *Menuju Indonesia Sehat 2010*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta

Sulastmo. 2003. Manajemen Kesehatan. Jakarta

Wijino. D. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Volume I. Airlangga. Surabaya.

#### Dokumen - dokumen :

Undang - undang Republik Indonesia nomor 32 Tahun 2004

Perda. Kaltim No.7 Tahun 2011.tentang mutu pelayanan kesehatan. Kalimantan Timur.

Buku pedoman Standar pelayanan minimum Kabupaten Kutai Timur tahun 2013 *Sumber Internet :* 

Kepmenpan no 63 tahun 2003 (Online http://www. Jurnal kepmenpan.com) di akses 3 maret 2014.

SPM (Online.http://www. 828/Menkes/SK/IX/2008.com) diakses 5 april 2014.

Parasuraman B. and zeithaml (Online http://www.Jurnal dimensi pelayanan ac.id). Diakses 1 Desember 2013.