

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DESA TUKUNG RITAN KECAMATAN TABANG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Novita Indria Irianti¹

Abstrak

Novita Indria Irianti, Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara, Dibawah bimbingan Ibu Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si dan Ibu Dr. Fajar Apriani, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Pihak Puskesmas Desa Tukung Ritan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dimaksudkan agar dapat memberikan gambaran serta mengungkapkan fakta-fakta di lapangan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. Sumber data yang diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan penelitian perpustakaan dan penelitian lapangan. Adapun teknis analisis model interaktif yang merupakan rangkaian proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi data.

Hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, tetapi belum sepenuhnya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga belum dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini, dapat diketahui bahwa dari letak lokasi Puskesmas belum dapat dikatakan strategis, karena letak lokasi Puskesmas yang terlalu jauh dengan pemukiman warga. Begitu pula dengan sikap dan ketepatan waktu petugas masih belum dapat dikatakan baik, karena masih terdapatnya petugas kesehatan yang kurang ramah dan acuh tak acuh saat melayani masyarakat dan juga dalam ketepatan waktu petugas kesehatan masih sering terlambat dalam hal jam kerja, sehingga dapat menghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pihak Puskesmas juga terkendala pada kurangnya tenaga kesehatan, sarana dan prasarana seperti fasilitas penunjang pelayanan kesehatan (laboratorium dan oksigen) dan obat-obatan yang kurang lengkap, serta kendala teknis seperti listrik yang belum memadai.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Kesehatan*

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : Noviaindria10@gmail.com

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional merupakan suatu usaha menciptakan sumberdaya manusia yang sehat jasmani dan rohani sehingga dapat bekerja dengan baik tanpa terganggu kesehatannya sehingga dapat mewujudkan kesehatan yang optimal. Dalam rencana pembangunan jangka panjang di bidang kesehatan digariskan pokok-pokok upaya kesehatan yang meliputi peningkatan upaya kesehatan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit serta penelitian dan pengembangan kesehatan.

Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus terus di tingkatkan. Sehubungan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik, maka tidak terlepas dari upaya pencapaian tujuan pembangunan dalam meningkatkan kapasitas kebutuhan masyarakat yang salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Pasal 3 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 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”.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merumuskan masalah yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara ?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah tersebut diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Manfaat penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat selain bagi peneliti yaitu sebagai pengalaman dan menambah wawasan pengembangan pengetahuan serta berpikir ilmiah untuk penelitian yang lebih luas dimasa yang akan datang, maka diharapkan pula dapat bermanfaat :

1. Manfaat secara teoritis, yaitu:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam studi Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam bidang yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan.

2. Manfaat secara praktis, yaitu:

- a. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi Puskesmas Desa Tukung Ritan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat yang berkualitas.
- b. Sebagai bahan acuan bagi peneliti yang berminat untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dan mendalam di bidang pelayanan kesehatan.

BAB II KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

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

Pelayanan Kesehatan

Menurut Notoatmodjo (2005 : 86) “pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungan dengan pencegahan, diagnosis dan pengobatan suatu gangguan tertentu”.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007 : 59) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Wijono (2000 :1001) mengatakan bahwa pengertian kualitas pelayanan kesehatan sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan kesehatan adalah penampilan yang sesuai atau pantas (yang berhubungan dengan standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan dan kekurangan gizi”.

Puskesmas

Menurut Effendy (2005 : 162) Puskesmas adalah “suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok”.

Menurut Trihono (2005:38) Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki 3 fungsi pokok, yaitu :

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

Definisi Konsepsional

Berkenaan dengan penelitian ini, penulis mencoba mendefinisikan konsepsional mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih merata, baik, jelas dan cepat serta bermutu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan meliputi kompetensi teknis, keterjangkauan atau akses terhadap pelayanan kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat yang ada disekitarnya agar tercapai kemampuan hidup sehat bagi masyarakat untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal.

BAB III METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang deskripsi suatu keadaan secara obyektif.

Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2009:11) . penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu “*Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara*”.

Fokus Penelitian

Berdasarkan yang telah diuraikan di atas, maka fokus penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun indikator kualitas pelayanan kesehatan yang diteliti meliputi :
 - a. Kompetensi teknis.
 - b. Keterjangkauan atau akses terhadap pelayanan kesehatan.
 - c. Keamanan.
 - d. Kenyamanan.

- e. Ketepatan waktu.
2. Kendala-kendala yang dihadapi di Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis-jenis sumber data yang dipakai oleh penulis yaitu:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan Tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :
 - a. Dokumen
 - b. Buku-buku ilmiah

Dalam penelitian ini untuk pemilihan informan penulis menggunakan *teknik purposive sampling* dan *snowball sampling* dimana dalam metode *purposive sampling* peneliti menentukan sendiri sample-sample dari populasi yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan materi yang diteliti dan menguasai di bidang yang bersangkutan masalah yang diteliti (*key informan*). *Teknik purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang digunakan sebagai sumber data dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu, pertimbangan tersebut ialah orang yang dianggap paling tahu tentang bidang yang sedang diteliti oleh peneliti. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya.

Teknik Pengumpulan data

Dalam penulisan ini, setelah menyesuaikan situasi dan kondisi dilapangan, penulis menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data-data :

1. Penelitian Perpustakaan (*Library research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work research*)
 - a. Observasi
Observasi, yakni teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subyek (partner penelitian) dimana sehari-hari mereka berada dan biasa melakukan aktifitasnya.
 - b. Wawancara
Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian.

- c. Penelitian dokumen, yaitu meneliti arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana penulis mengadakan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif dari Matthew. B. Milles dan A. Michael Huberman (dalam Rohendi, 2007:20) yang meliputi empat komponen yaitu :

1. Pengumpulan data atau data *collecting* yaitu pengumpulan data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Data *reduction* atau penyederhanaan data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat sekaligus dapat dapat dibuktikan.
3. Penyajian data (*Data Display*) adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. Penarikan kesimpulan (*conclusions drawing*) merupakan langkah ketiga meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan mencatat keteraturan, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Desa Tukung Ritan

Kota Desa Tukung Ritan adalah salah satu desa dari 19 desa yang berada dalam wilayah Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara. Luas wilayah Desa Tukung Ritan adalah kurang lebih sekitar 62,35 km². Secara geografis, batas-batas wilayah Desa Tukung Ritan secara langsung adalah sebagai berikut :

Sebelah Selatan	: Kecamatan Tabang
Sebelah Timur	: Kecamatan Kembang Janggut
Sebelah Utara	: Kabupaten Kutai Barat
Sebelah Barat	: Kabupaten Kutai Timur

Keadaan Penduduk

Penduduk di Desa Tukung Ritan berjumlah 1.441 jiwa penduduk, dengan mayoritas penghasilan terbesar penduduknya ialah dari hasil bertani, karena hanya dengan bertani penduduk setempat dapat melangsungkan hidupnya bersama keluarganya. Sehingga tidak jarang masyarakat setempat berpendidikan sangat rendah karena lebih mementingkan pekerjaannya di ladang ataupun di kebun dari pada menghabiskan waktunya di bangku sekolah.

Tabel 4.1
Data Jumlah Penduduk Desa Tukung Ritan Tahun 2013
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk (Perjiwa)	Keterangan (%)
1	Laki-laki	734	50,96
2	Perempuan	707	40,04
Jumlah		1.441	100

Sumber : Monografi Desa Tukung Ritan Tahun 2013

Gambaran Umum Puskesmas Desa Tukung Ritan

Puskesmas Desa Tukung Ritan merupakan salah satu Puskesmas yang ada di wilayah dataran Kabupaten Kutai Kartanegara. Puskesmas Desa Tukung Ritan terletak di Kecamatan Tabang. Kecamatan Tabang memiliki 2 (dua) Puskesmas yaitu Puskesmas Tabang dan Puskesmas Desa Tukung Ritan dan Puskesmas Desa Tukung Ritan merupakan salah satu Puskesmas yang ada di wilayah dataran rendah Kabupaten Kutai Kartanegara. Puskesmas Desa Tukung Ritan terletak di ujung Kecamatan Tabang.

Puskesmas Desa Tukung Ritan dibangun pada tahun 2007, dengan luas bangunan $\pm 80\text{m}^2 / 65\text{m}^2$ dengan luas wilayah kerja $\pm 587,33\text{ km}^2$. Wilayah kerja Puskesmas Desa Tukung Ritan meliputi 6 desa, yaitu :

1. Desa Gunung Sari
2. Desa Long Lalang
3. Desa Muara Ritan
4. Desa Buluk Sen
5. Desa Ritan Baru
6. Desa Tukung Ritan

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan

Kompetensi teknis

Kompetensi teknis yang dimiliki oleh setiap petugas kesehatan sudah cukup baik dan pendidikan yang dimiliki oleh setiap petugas sesuai dengan bidang kesehatan dan hal ini sesuai dengan pernyataan *key informan* yang mengatakan bahwa proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas kepada masyarakat sudah cukup baik. Begitu pula dengan pendapat *informan* yang mengatakan bahwa masyarakat nyaman serta senang dengan pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas kesehatan yang melayani.

Keterjangkauan atau akses terhadap pelayanan kesehatan

Keterjangkauan atau akses artinya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat harus dapat dicapai oleh masyarakat, baik itu jarak antara pemukiman masyarakat dengan letak Puskesmas maupun biaya

administrasi yang dikenakan oleh pihak petugas kesehatan terhadap masyarakat yang datang berobat di Puskesmas Desa Tukung Ritan. Sesuai dengan pernyataan *key informan* dan *informan* yang menyatakan bahwa letak Puskesmas Desa Tukung memang strategis bagi Desa Tukung Ritan tersebut, tetapi tidak bagi desa yang lainnya karena akses mereka untuk bisa menuju ke Puskesmas masih sangat jauh, sementara untuk biaya pengobatan masih diberlakukan bagi masyarakat yang tidak memiliki kartu jamkesda dengan biaya yang relatif dapat dijangkau oleh masyarakat. Sedangkan masyarakat yang memiliki kartu jamkesda mendapatkan pengobatan gratis dari pihak Puskesmas Desa Tukung Ritan.

Keamanan

Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus aman dari resiko cedera, infeksi, efek samping dari obat-obatan yang dikonsumsi oleh masyarakat, maupun bahaya dari peralatan-peralatan medis yang digunakan oleh petugas kesehatan pada saat memeriksa pasien/masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan fasilitas dan pelayanan yang baik yang diberikan oleh setiap petugas kesehatan di Puskesmas tersebut. Keamanan obat-obatan ataupun peralatan medis yang tersedia di Puskesmas Desa Tukung Ritan sangat aman dan terjaga kebersihannya, karena obat-obatan yang dikonsumsi oleh setiap masyarakat yang datang berobat belum pernah merasakan efek samping yang ditimbulkan oleh obat-obatan tersebut dan juga peralatan medis yang digunakan oleh petugas kesehatan selalu disterilkan terlebih dahulu sebelum digunakan untuk pemeriksaan kepada pasien/masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas tersebut. Sehingga masyarakat merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas kesehatan, karena masyarakat berhak menerima pelayanan yang maksimal dari pihak Puskemas.

Kenyamanan

Kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat pada saat berobat di Puskesmas Desa Tukung Ritan ialah struktur bangunan Puskesmas yang bersih, indah, rapi dan nyaman bagi masyarakat seperti tersedianya ruang tunggu yang memiliki 4 kursi besi dan 4 kursi kayu yang cukup nyaman bagi masyarakat untuk menunggu saat datang berobat, serta sikap dan perilaku petugas kesehatan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu sopan dan ramah, dan juga proses administrasi yang tidak menyulitkan masyarakat pada saat berobat di Puskesmas, sehingga masyarakat nyaman dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas di Desa Tukung Ritan. Sesuai dengan pernyataan *key informan* yang mengatakan bahwa struktur bangunan Puskesmas di Desa Tukung Ritan sangat nyaman, bersih, rapi, sejuk karena disekitar lingkungan Puskesmas ditanami bunga-bunga dan juga sejenis tanaman lainnya serta bangunannya cukup luas dan juga tersedianya ruang tunggu yang memadai. Oleh karena itu, masyarakat sangat senang dan nyaman berada di Puskesmas saat berobat. Namun berbeda dengan pernyataan *informan* yang mengatakan bahwa sikap dan perilaku petugas kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan belum cukup baik karena masih banyaknya petugas kesehatan yang kurang sopan dan

ramah, sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Ketepatan waktu

Dalam kedisiplinan setiap petugas kesehatan masih kurang baik, karena masih adanya petugas kesehatan yang datang terlambat saat jam pelayanan sudah dimulai dan setiap petugas kesehatan yang terlambat dikenakan sanksi dari pihak Puskesmas. Oleh karena ketidaksiplinan petugas kesehatan, masyarakat merasa kurang puas, karena masyarakat menjadi harus menunggu petugas untuk mendapat pelayanan kesehatan yang baik dan maksimal yang seharusnya diberikan setiap petugas kesehatan kepada masyarakat.

Kendala-kendala yang dihadapi petugas kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas

Dalam pelaksanaan dan memberikan pelayanan, tentu saja pasti ada kendala-kendala yang dihadapi oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak Puskesmas Desa Tukung Ritan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. Masih kurangnya jumlah tenaga kesehatan seperti tidak adanya dokter umum, hal ini sangat mempengaruhi dan menghambat proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Petugas kesehatan kepada masyarakat.
2. Sarana dan prasarana seperti peralatan medisnya juga di Puskesmas Desa Tukung Ritan belum memadai karena belum adanya oksigen, sehingga jika ada pasien yang gawat darurat harus dirujuk ke Puskesmas lain ataupun RS agar mendapat pelayanan yang maksimal, juga obat-obatan yang sangat diperlukan sering sekali kehabisan, serta tentang ruangan pemeriksaan yang terlalu sempit/kurang luas karena banyaknya pasien yang datang berobat, sehingga membuat pasien sedikit terganggu karena udara yang ada di ruang pemeriksaan sedikit pengap/kurang segar untuk pernapasan.
3. Kendala teknisnya seperti listrik yang belum memadai karena para petugas yang bekerja pasti merasa terhambat jika membuat laporan-laporan yang seharusnya selesai dikerjakan di Puskesmas terpaksa dikerjakan pada malam hari dirumah.

Pembahasan

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan

Kompetensi teknis

Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Desa Tukung Ritan akan sangat tergantung pada kompetensi teknis yang menyangkut kemampuan, keterampilan, pendidikan formal yang sesuai dengan bidang kesehatan seperti kedokteran, keperawatan, kebidanan dan sebagainya, harus dimiliki oleh setiap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan serta masa kerja dan diklat tambahan untuk setiap petugas kesehatan di Puskesmas, hal tersebut dimaksudkan agar

petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap Standar Pelayanan Kesehatan, sampai kepada kesalahan fatal sehingga menurunkan mutu pelayanan kesehatan dan membahayakan keselamatan jiwa pasien, sehingga kualitas pelayanan pun akan menjadi kurang baik dan tidak memuaskan masyarakat.

Dapat diketahui bahwa dari segi kompetensi teknis yang dimiliki oleh setiap petugas kesehatan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas tersebut, hal ini sesuai dengan hasil pengamatan dan wawancara penulis dengan Kepala Puskesmas, Mantri dan juga Bidan di Puskesmas Desa Tukung Ritan yang mengatakan bahwa setiap petugas kesehatan dituntut untuk bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, serta apa saja yang harus dilakukan agar memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam pelayanan, semuanya telah diberikan diklat-diklat dan pendidikan formal yang sesuai di bidang kesehatan, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah berjalan cukup baik.

Keterjangkauan atau akses terhadap pelayanan kesehatan

Keterjangkauan atau akses artinya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat harus dapat dicapai/dijangkau oleh masyarakat, baik itu jarak antara pemukiman masyarakat dengan letak lokasi Puskesmas yang strategis bagi masyarakat maupun biaya administrasi yang dikenakan oleh pihak petugas kesehatan terhadap masyarakat yang datang berobat di Puskesmas Desa Tukung Ritan. Dalam hal ini, letak lokasi Puskesmas masih belum dikatakan strategis karena masih banyaknya masyarakat yang mengatakan bahwa letak lokasi Puskesmas dengan tempat tinggal masyarakat masih terlalu jauh untuk dijangkau sekitar 1 km² jarak yang harus ditempuh oleh masyarakat yang ingin berobat dengan transportasi yang biasa digunakan yaitu kendaraan roda dua atau pun dengan berjalan kaki dan juga masyarakat yang tinggal di desa lain juga menggunakan ketinting atau pun kendaraan roda dua. Sementara untuk biaya administrasi yang dikenakan oleh pihak Puskesmas sekitar Rp 15.000 s/d Rp 20.000, sehingga masih dapat dijangkau oleh masyarakat, apa lagi adanya kartu berobat gratis/jamkesda yang diberikan oleh pihak Puskesmas bagi masyarakat yang ingin berobat agar tidak membebani masyarakat setempat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa letak lokasi Puskesmas masih belum strategis dengan pemukiman warga, sementara itu biaya pelayanan kesehatan yang dikenakan oleh pihak Puskesmas masih terjangkau dikarenakan pihak Puskesmas juga memberlakukan kartu berobat gratis/jamkesda bagi masyarakat setempat.

Keamanan

Keamanan pelayanan kesehatan itu harus aman bagi pasien, bagi pemberi pelayanan kesehatan ataupun masyarakat disekitarnya. Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus aman dari resiko cedera, infeksi, efek samping dari obat-obatan yang dikonsumsi oleh masyarakat, maupun bahaya dari peralatan-peralatan medis

yang digunakan oleh petugas kesehatan pada saat memeriksa pasien/masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasakan fasilitas dan pelayanan yang baik dan bermutu yang diberikan oleh setiap petugas kesehatan di Puskesmas tersebut.

Dapat diketahui, bahwa dari segi keamanan peralatan-peralatan medis dan obat-obatan yang tersedia di Puskesmas sudah cukup aman dan baik digunakan maupun dikonsumsi oleh masyarakat, karena hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Puskesmas, Mantri, maupun Bidan serta masyarakat yang sedang berobat di Puskesmas Desa Tukung Ritan yang mengatakan bahwa tidak ada masalah dengan peralatan medis dan obat-obatan yang disediakan oleh pihak Puskesmas. Sehingga masyarakat yang datang berobat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Desa Tukung Ritan.

Kenyamanan

Kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat pada saat berobat di Puskesmas Desa Tukung Ritan ialah seperti struktur bangunan Puskesmas yang luas, bersih, indah, rapi dan nyaman seperti tersedianya ruang tunggu dengan 4 kursi besi dan 4 kursi kayu bagi masyarakat yang menunggu saat berobat. Dalam hal ini, dapat diketahui dari hasil pengamatan dan wawancara penulis terhadap Kepala Puskesmas, Mantri dan Bidan yang mengatakan bahwa dari segi kenyamanan bangunan Puskesmas dan sikap petugas kesehatan sudah cukup baik. Namun berbeda dengan hasil wawancara terhadap masyarakat yang mengatakan bahwa memang bangunan Puskesmas sudah cukup baik dan nyaman, namun sikap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat belum cukup baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa masih terdapatnya sikap petugas kesehatan yang kurang ramah dan acuh tak acuh pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ketepatan waktu

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan dimulai pukul 07.30 s/d 13.30. Sehingga ketepatan waktu kehadiran setiap petugas kesehatan harus sesuai dengan jam pelayanan yang ada. Dapat diketahui, bahwa dari hasil pengamatan dan wawancara penulis terhadap Mantri dan Bidan yang mengatakan bahwa dari segi ketepatan waktu petugas kesehatan sudah cukup baik. Namun berbeda dengan hasil wawancara terhadap Kepala Puskesmas dan masyarakat yang mengatakan bahwa dari segi ketepatan waktu petugas kesehatan belum dikatakan baik, karena masih ada saja petugas kesehatan yang datang terlambat pada saat jam pelayanan sedang berlangsung. Sehingga terkadang tak jarang masyarakat yang ingin berobat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan yang baik, Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu setiap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik.

Kendala-kendala yang dihadapi petugas kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara

- 1) Tenaga kesehatan

Berdasarkan UU Republik Indonesia tentang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 6, Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Kurangnya sumber daya manusia atau tenaga kesehatan dalam melayani pasien dimana ruang lingkup kerja Puskesmas Desa Tukung Ritan mencakup 6 Desa sekaligus dan lebih dari 5.000 jiwa yang harus dilayani, sehingga tidak jarang setiap petugas kesehatan mempunyai tugas rangkap seperti pelayanan yang ada baik itu pengobatan, administrasi dan lainnya. Hal ini sangat menghambat dalam proses pelayanan, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang maksimal seperti yang diharapkan. Betapa pentingnya SDM di dunia kesehatan sehingga harus memperhatikan tenaga kesehatan yang berkualitas sesuai dengan bidang kesehatan, agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu yang diharapkan dalam meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal.

2) Sarana dan Prasarana

Menurut Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Sarana dan prasarana kedudukannya sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan, karena setiap proses pelayanan maupun pekerjaan secara teknis tidak dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya yang diharapkan jika tidak ada sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kesehatan tersebut. Dalam hal ini, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Desa Tukung Ritan belum sepenuhnya memadai, dikarenakan masih banyaknya fasilitas yang belum sepenuhnya lengkap untuk memperlancar proses pelayanan kesehatan seperti belum adanya laboratorium untuk mengetahui dan mengadakan pemeriksaan serta mendiagnosa penyakit setiap pasien lebih lanjut dan juga peralatan-peralatan medis lainnya.

3) Kendala Teknis

Adapun kendala secara teknis yang dihadapi oleh pihak Puskesmas yaitu listrik yang belum memadai, karena petugas kesehatan yang ingin membuat laporan-laporan dan pekerjaan lainnya yang seharusnya diselesaikan di Puskesmas menjadi terhambat dan tidak jarang petugas kesehatan membawa pekerjaannya ke rumah untuk dikerjakan pada malam hari. Hal inilah yang membuat terhambatnya proses pelayanan kesehatan.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan pemaparan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian, sebagai berikut :

- 1) Pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Tukung Ritan sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, tetapi belum sepenuhnya mampu

memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga belum dapat berjalan dengan baik. Dalam hal diketahui bahwa dari letak lokasi Puskesmas belum dapat dikatakan strategis, karena letak lokasi Puskesmas yang terlalu jauh dengan pemukiman warga. Begitu pula dengan sikap dan ketepatan waktu petugas masih belum dapat dikatakan baik, karena masih terdapatnya petugas kesehatan yang kurang ramah dan acuh tak acuh saat melayani masyarakat dan juga dalam ketepatan waktu petugas kesehatan masih sering terlambat dalam hal jam kerja, sehingga dapat menghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

- 2) Kendala-kendala yang dihadapi di Puskesmas Desa Tukung Ritan Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu seperti kurangnya SDM atau tenaga kesehatan, kurang memadainya ketersediaan sarana dan prasarana serta listrik yang belum memadai.

Saran

Adapun saran sebagai masukan yang dapat diberikan penulis dari hasil penelitian ini yaitu :

- 1) Hendaknya pihak Puskesmas Desa Tukung Ritan berupaya kepada pihak Pemerintah Daerah yang terkait agar dapat mengupayakan penambahan tenaga kesehatan seperti Dokter, apoteker dan petugas lainnya serta giat mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk menunjang dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan sehingga dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan optimal, sehingga beban yang ditanggung akan jauh lebih ringan dari sebelumnya jika banyak tenaga kesehatan yang terdapat di Puskesmas.
- 2) Hendaknya pihak Puskesmas meminta kepada Pemerintah Daerah agar dapat menambah dan melengkapi sarana dan prasarana yang kurang atau penambahan fasilitas operasional dalam menunjang pelayanan kesehatan, seperti laboratorium, peralatan medis, dan obat-obatan yang lengkap.
- 3) Hendaknya pihak Puskesmas menyediakan genset jika listrik mati, karena petugas juga kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya di Puskesmas seperti membuat laporan-laporan menjadi tertunda, sehingga dapat menghambat proses pelayanan menjadi tidak lancar dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Daftar Pustaka

- Adisasmito, Wiku. 2003. *Sistem Kesehatan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya.
- Atmosudirjo, Prajudi. 2003. *Teori Administrasi*. Jakarta : STIA-LAN.
- Azwar, Azrul. 2003. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Banacipta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

- Effendy, Nasrul. 2005. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Edisi II. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Entjang, Indan. 2004. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung : Alumni Bandung.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta : Alfabeta.
- Kotler, P dan G. Amstrong, 2002. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Miles Mathew. B. dan A. Michael Huberman. Penerjemah Tjetjeb Rohendi. R. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Pres.
- Moleong, Lexy. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A.A. Gede, 2004. *Manajemen Kesehatan*, Jakarta : EGC.
- Nasution, Arman Hakim dkk. 2004. *Manajemen Pemasaran Untuk Engineering*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pohan, Imbalo.S. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi* . Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiarto, Endar. 2000. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi : Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung : Alfabeta.
- , 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif : Dilengkapi contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Tjiptoherijanto Prijino dan Budi Soesetyo. 2008. *Ekonomi Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Andi.
- Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta : Cv. Sagung Seto
- Usman, Husaini. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

Dokumen-dokumen :

- Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 279 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas.