

**STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
MASYARAKAT PADA KLINIK *HYPERKES* PT. BALIKPAPAN  
*FOREST INDUSTRIES* KELURAHAN JENEBORA KECAMATAN  
PENAJAM PASER UTARA KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

**Titis Jurpina<sup>1</sup>**

***Abstrak***

*Titis Jurpina, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Klinik Hyperkes PT. Balikpapan Forest Industries Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Syahrani, M.Si dan Dr. Enos Paselle, M.AP.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan masyarakat pada Klinik Hyperkes PT. Balikpapan Forest Industries Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara.*

*Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dimana instrumen utama dalam penelitian adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Klinik Hyperkes. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian dengan teknik analisis data, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan dengan langkah observasi, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Klinik Hyperkes PT. Balikpapan Forest Industries Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara.*

*Dari hasil penelitian di peroleh penulis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Klinik Hyperkes PT. Balikpapan Forest Industries Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu sebagai pelaksana yang di dalamnya terdapat berbagai pelayanan pengobatan seperti Pelayanan Apotik, Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Tindakan serta Pelayanan mobil Ambulance yang sudah berjalan cukup baik dengan adanya konsultasi yang rutin dilakukan oleh masyarakat dan karyawan PT. Balikpapan Forest Industries namun dalam hal ini ada beberapa faktor penghambat yang menyebabkan pelayanan kurang maksimal dilihat dari kekurangan tenaga kesehatan, obat-obatan dan disiplin petugas kesehatan masih kurang dalam hal waktu.*

***Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kesehatan, Masyarakat***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Titis\_titis10@yahoo.co.id

## PENDAHULUAN

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.

Tujuan dari kualitas pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadilan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan yang berkualitas juga sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain : kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengarkan keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien*. Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala-kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Undang-Undang No 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal pada dasarnya sehat merupakan hak asasi manusia. Setiap penduduk berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, termasuk masyarakat pekerja.

Undang-Undang RI No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-Undang RI No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja bahwa di beberapa daerah di Indonesia pelayanan kesehatan kerja belum banyak dilakukan. Hal ini berdasarkan hasil kajian kebutuhan yang dilakukan pada beberapa Provinsi di Indonesia. Secara faktual menggambarkan wawasan mengenai kesehatan kerja dan sumber daya manusia di bidang K3 masih kurang serta sistem informasi kesehatan kerja yang belum dilaksanakan.

Klinik Perusahaan dalam suatu wilayah sesuai dengan Sistem Kesehatan Nasional, berada dibawah koordinasi Puskesmas. Dalam kaitan dengan fungsi-fungsi tersebut, Puskesmas harus mengkoordinir dan membina upaya masyarakat/swasta dan perorangan dalam bidang upaya kesehatan dasar. Upaya

Puskesmas untuk mengkoordinir Balai Pengobatan swasta tersirat pada Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 920/Per/Menkes/XII/86 pasal 28 yang menyebutkan : “Pembinaan dan pengawasan upaya pelayanan medik dasar menjadi tanggung jawab Direktur Jenderal Pembinaan Kesehatan Masyarakat, dilakukan secara berjenjang sesuai dengan tingkat tanggung jawab wilayah”.

Dengan demikian Klinik Perusahaan bertanggung jawab secara administrasi kepada Puskesmas, karena Puskesmas adalah penanggungjawab masalah kesehatan pada suatu wilayah kerja. Untuk mewujudkan kesehatan pekerja yang baik, maka Perusahaan diharapkan dapat menyediakan sarana pelayanan kesehatan kerja. Berdasarkan dari latar belakang tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara”.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, maka sebagai perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara?

### ***Tujuan Penelitian***

Setiap penelitian pada dasarnya mempunyai beberapa tujuan yang ingin dicapai, hal ini dimaksudkan untuk memberikan arahan kepada seorang peneliti dalam melakukan pekerjaan dan dapat menentukan kemana seharusnya berjalan dan berbuat sesuatu. Sejalan dengan permasalahan yang dirumuskan, maka penelitian yang dilakukan ini bertujuan :

1. Untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan Jenebora, Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara.

### ***Manfaat Penelitian***

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, adapun manfaat dari penelitian ini

adalah :

1. Secara teoritis :
  - a. Sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan, menunjang kemajuan Ilmu Administrasi Negara dan bahan pertimbangan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian ini pada umumnya.
  - b. Sebagai bahan informasi khususnya terhadap kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang diberikan oleh paramedis dan karyawan di areal kerja PT. Balikpapan *Forest Industries* pada Klinik *Hyperkes* Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Secara praktis :
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan untuk lebih meningkatkan pelayanan yang maksimal pada kesehatan masyarakat.
  - b. Sebagai bahan masukan bagi Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas (*quality*), “*The extent to which products meet the requirement of people who use them*”. Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan (Montgomery dalam Pasolong, 2007:132) .

### ***Pelayanan Kesehatan Masyarakat***

“Pelayanan Kesehatan Masyarakat sebagai suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat dan mencakup upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan pemulihan kesehatan” (Thomas Soebroto, 2001:60).

### ***Klinik di Tempat Kerja/Perusahaan***

Klinik Perusahaan adalah tempat untuk memberikan pelayanan kesehatan terutama bidang pelayanan kesehatan kerja minimal (peningkatan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan), yang diselenggarakan oleh Perusahaan atau badan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### ***Keselamatan dan Kesehatan Kerja***

Berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja No : PER05/MEN/1996 menerangkan bahwasannya Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan

Kerja yang selanjutnya disebut Sistem Manajemen K3 adalah bagian dari Sistem Manajemen keseluruhan meliputi struktur organisasi, perencanaan, tanggung jawab, pelaksanaan, prosedur, proses dan sumber daya yang dibutuhkan bagi pengembangan, penerapan, pencapaian, pengkajian dan pemeliharaan kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja dalam rangka mengendalikan resiko yang berkaitan dengan kegiatan kerja yang aman, efisien, dan produktif.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi Konsepsional dimaksudkan untuk memerlukan adanya batasan terhadap penelitian guna untuk menggambarkan fenomena yang di teliti secara tepat yang merupakan penjelasan dari peristiwa atau kejadian yang diamati, baik yang telah diungkapkan ataupun yang belum diungkapkan guna menciptakan ide-ide abstrak yang umum sebagai landasan operasional yang merupakan pembatasan terhadap penelitian yang akan dilakukan yaitu “Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah kegiatan dalam usaha penyelesaian pekerjaan dan pencapaian tujuan bersama dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal serta diharapkan hasil yang berdaya guna bagi pasien dan paramedis sehingga menghasilkan kepuasan kerja yang diterimanya melalui pengalaman dari proses pelayanan kesehatan seoptimal mungkin dilihat dari aspek bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan perhatian untuk memenuhi kepentingan dan keperluan pasien yang berada pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries*”.

## ***METODE PENELITIAN***

### ***Jenis Penelitian***

Deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2013:1).

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Kehandalan (*Reliability*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
5. Perhatian (*Empathy*)

### ***Sumber Data dan Jenis Data***

Jenis data terbagi menjadi dua yaitu :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan sebelumnya oleh penulis. Adapun sumber data yakni *Key informan* adalah Kepala Kantor Manager SDM, Paramedis, Karyawan yang berobat Pada di Klinik *Hyperkes* dan masyarakat. Kemudian data dokumentasi penelitian, berupa foto-foto pelaksanaan penelitian.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber-sumber lain seperti : dokumen-dokumen laporan dari Klinik *Hyperkes*, buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Dalam penentuan pemilihan informan dapat menggunakan 2 teknik yaitu, teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Teknik *Purposive Sampling* adalah menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sedangkan *Accidental Sampling* adalah 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.

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

Penelitian Kualitatif pada dasarnya merupakan suatu proses penyelidikan yang mirip dengan pekerjaan detektif. Untuk penulisan skripsi ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
  - 1) Observasi yaitu pengamatan langsung di lapangan.
  - 2) Wawancara sebagai pelengkap dan pendukung serta pembanding dengan data dan informasi yang diperoleh.
  - 3) Dokumentasi.

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

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data Kualitatif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana (2014:33) mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari :

1. Data *Condensation* (Kondensasi data)
2. Data *Display* (Penyajian data)

3. *Drawing and verification Conclusion* (Pengambilan kesimpulan dan verifikasi)

## **HASIL PENELITIAN**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Secara administratif batas-batas wilayah Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa di Kelurahan Pantailango
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa di Kelurahan Jenebora 1
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa di Kelurahan Gersik
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa di Kelurahan Jenebora 2

Kondisi Geografis Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan daerah yang melalui jalur penyeberangan lewat laut antara Kabupaten Penajam Paser Utara seberang dengan Balikpapan seberang yang berada di pesisir/pinggir laut yaitu di wilayah Kelurahan Jenebora, Kelurahan Pantailango dan Pelabuhan Semayam/Tanjung Batu, Kemudian di Kelurahan Jenebora terdapat Perusahaan *Plywood* PT. Balikpapan *Forest Industries* yang memiliki unit kesehatan berupa Klinik *Hyperkes*.

### ***Visi Dan Misi***

#### ***Visi***

“Mewujudkan Masyarakat yang Sehat secara Efektif dan Efisien”.

#### ***Misi***

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan berkeadilan serta berbasis bukti.
2. Mewujudkan Lingkungan yang sehat.
3. Apotik obat berupa pelayanan obat yang sesuai anjuran Dokter serta pelayanan mobil *ambulance*.

### ***Pembahasan***

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai kualitas pelayanan kesehatan masyarakat pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara, sesuai dengan fokus penelitian yaitu :

#### ***Bukti Fisik (Tangible)***

Tampilan fisik adalah bukti langsung perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik berupa peralatan yang modern, fasilitas, karyawan yang rapi dan menarik (Pasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988 dalam buku Tjiptono & Chandra 2011).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai fasilitas untuk menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di Klinik *Hyperkes*

PT. Balikpapan *Forest Industries* sebagai bidang kesehatan diharapkan lebih cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien. Untuk itu pihak Klinik *Hyperkes* menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan di antaranya transportasi 1 mobil *ambulance*, selain itu juga menyediakan fasilitas pendukung untuk melaksanakan pelayanan di Klinik *Hyperkes* diantaranya meja kerja, komputer, printer, dan kursi antrian. Selain itu Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* menyediakan fasilitas pendukung untuk melaksanakan pelayanan kesehatan diantaranya : Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Apotik dan Pelayanan Tindakan dan Mobil *Ambulance*.

### ***Kehandalan (Reliability)***

Kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan dengan segera, tepat dan akurat serta terpercaya. Hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu layanan, kemampuan menyediakan layanan secara cepat, tepat dan dapat diandalkan. Adanya sikap simpati dan dapat dipercaya dari karyawan dalam menanggapi keluhan-keluhan pelanggan dan kemampuan menyimpan data secara benar dan akurat (Pasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988 dalam buku Tjiptono & Chandra 2011).

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat digambarkan bahwa kemampuan para petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat dan sesuai dengan prosedur pelayanan di Klinik *Hyperkes* dalam memberikan pelayanan terhadap pasien tidak hanya di lihat dari fasilitas-fasilitas yang ada itu sendiri, tetapi juga dari kemampuan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu jumlah tingkat pendidikan petugas dan kemampuan, wawasan dan pola pikir dan petugas dalam mengemban untuk memberikan pelayanan kepada pasien sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Di dukung dari kemampuan petugas dengan cara dilakukan pelatihan khususnya para perawat maupun tenaga medis di tuntut memiliki kehandalan dan kemampuan dalam hal merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam proses pengobatan, pemeriksaan, dan penyembuhan diri.

### ***Jaminan (Assurance)***

Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan/konsumen kepada perusahaan (Pasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988 dalam Tjiptono & Chandra 2011).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa Jaminan ( *assurance* ) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat di percaya oleh paramedis Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan

Jenebora.

Sedangkan untuk mendukung program dari Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang bekerja sebagai karyawan di PT. Balikpapan *Forest Industries* melalui program BPJS Kesehatan berupa rujukan ke Poliklinik Ibnu Sina Balikpapan yang telah bekerja sama dengan pihak Perusahaan sesuai dengan visi Klinik *Hyperkes* yaitu “Mewujudkan Masyarakat yang Sehat secara Efektif dan Efisien”. Hal ini menunjukkan salah satu keseriusan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ada sesuai dengan perkembangan yang ada dalam bidang kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal *assurance*.

### ***Daya Tanggap (Responsiveness)***

Kemampuan dalam memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan dengan tanggap. Hal ini berkaitan dengan adanya kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan pada pelanggan yang merupakan keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan serta tersedianya karyawan pada saat jam-jam sibuk terjadi (Pasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988 dalam buku Tjiptono & Chandra 2011).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai daya tanggap Petugas Kesehatan Klinik *Hyperkes* dalam merespon kebutuhan pasien berusaha cepat, tepat, dan tanggap dapat dilihat dari layanan tenaga kesehatan yang digunakan seperti pelayanan dokter umum, pelayanan apotik, pelayanan tindakan dan *ambulance* selalu di respon dapat di respon dengan tenaga kesehatan. Selain itu di dukung dengan fasilitas yang ada yang cukup memadai yang memberikan kemudahan dalam melayani setiap pasien yang datang dalam pemeriksaan, pengobatan, dan penyembuhan diri. Dalam hal ini adalah memaksimalkan pelaksana pelayanan tenaga kesehatan oleh pasien.

Pelayanan Klinik *Hyperkes* merupakan tempat pengobatan satu-satunya di lingkungan areal kerja PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan Jenebora untuk kelangsungan kesehatan bagi masyarakat yang bekerja sebagai karyawan yang mendapat jaminan kesehatan dari Perusahaan dengan cara memberikan kemudahan yang di lakukan apabila ada rujukan-rujukan pengobatan darurat ke Klinik *Hyperkes* yang harus segera ditindaklanjuti perawatannya.

### ***Perhatian (Empathy)***

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini berkaitan dengan kepedulian karyawan terhadap pelanggan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Perusahaan harus memiliki objektifitas yaitu memperlakukan secara sama dengan seluruh pelanggan dan semua pelanggan berhak memperoleh kemudahan fasilitas layanan yang sama (Pasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988 dalam buku Tjiptono & Chandra 2011).

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa perhatian petugas kesehatan Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* dalam pelayanan selalu berusaha memahami kebutuhan pasien dan juga memberikan kemudahan terhadap pasien yaitu dengan cara memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan-keluhan yang di derita pasien dalam pemeriksaan dan pengobatan di mana petugas medis tanggap keinginan pasien untuk mendapatkan kesembuhan setelah berobat.

### ***Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Klinik Hyperkes PT. Balikpapan Forest Industries***

#### ***Faktor Pendukung***

Pelayanan kesehatan pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* kepada masyarakat dan karyawan yang berada di Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara sudah berjalan sejak didirikannya PT. Balikpapan *Forest Industries* pada tahun 1986 yang terletak di Kelurahan Jenebora.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat terdapat faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat dengan cara pemeriksaan dan pengobatan untuk mendapatkan kesembuhan. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan mengenai faktor pendukung sudah berjalan cukup baik dan tepat, dengan terdukungnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk mencapai suatu tujuan yang berkualitas, optimal dan pelayanan yang baik guna memperoleh kenyamanan serta kepuasan masyarakat dan karyawan yang datang berobat ke Klinik *Hyperkes* di Kelurahan Jenebora.

#### ***Faktor Penghambat***

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara, sudah berjalan cukup lama dalam melayani kebutuhan masyarakat dan tidak seperti yang di harapkan masyarakat pada umumnya yang dapat berjalan lancar. Para petugas kesehatan menghadapi beberapa kendala-kendala yang sering di alami, adapun beberapa menjadi faktor penghambat dalam pelayanan yang penulis temui dan dari beberapa hasil wawancara kepada petugas kesehatan Klinik *Hyperkes* maupun masyarakat, seperti kurangnya persediaan stok obat-obatan sehingga menjadi penghambat bagi setiap pasien yang berobat dan pelayanan yang diberikan kurang maksimal kemudian tidak sesuainya jam operasional pelayanan sehingga pasien harus menunggu lama dan pelayanan yang diberikan masih belum terlaksana dengan baik.

### ***PENUTUP***

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian di lapangan yang telah di

kemukakan berdasarkan fokus penelitian menunjukkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat pada Klinik *Hyperkes* PT. Balikpapan *Forest Industries* Kelurahan Jenebora Kecamatan Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara dapat di lihat dari indikator yang ada, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :
  - a. Kualitas pelayanan yang diberikan pada Klinik *Hyperkes* kepada para pasien dalam hal Bukti Fisik (*Tangible*), pelayanan bersifat cukup baik dapat di lihat dari peralatan, personel, dan fasilitas fisik yang ada dalam kondisi masih dapat digunakan, sebagian sarana fasilitas yang cukup lengkap.
  - b. Kualitas pelayanan yang diberikan pada Klinik *Hyperkes* kepada para pasien dalam hal Keandalan (*Reliability*), cukup baik dapat di lihat dari sistem prosedur alur pelayanan yang ada dalam melayani pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam proses penyembuhan, tetapi jam pelayanan masih kurang tepat yang menjadi keluhan pasien yang berobat di Klinik *Hyperkes*.
  - c. Kualitas pelayanan yang diberikan pada Klinik *Hyperkes* kepada para pasien dalam hal Jaminan (*Assurance*), petugas kesehatan masih ada kurang disiplin waktu pelayanan di Klinik *Hyperkes* dalam memberikan suatu pelayanan sehingga menghambat pelayanan terhadap pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang ada kurang baik dalam melayani di bidang kesehatan.
  - d. Kualitas pelayanan yang diberikan pada Klinik *Hyperkes* kepada para pasien dalam hal Daya Tanggap (*Responsiveness*), cukup baik dapat memberikan informasi kepada pasien yang datang dalam melakukan pemeriksaan maupun pengobatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.
  - e. Kualitas pelayanan pada Klinik *Hyperkes* dalam hal Perhatian (*Empathy*), dimana petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup baik kepada pasien yang datang dalam pemeriksaan maupun pengobatan dan keinginan masyarakat dalam proses penyembuhan dengan mengikuti anjuran dokter mengenai cara pemakaian obat sesuai dengan resep dokter.
2. Hal-hal yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan kesehatan masyarakat pada Klinik *Hyperkes* yaitu :
  - a. Adanya kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja, sehingga tugas dan kewajiban penuh dengan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik.
  - b. Adanya dukungan dari Poliklinik Ibnu Sina Balikpapan yang berupa Balai Pengobatan melalui program BPJS Kesehatan.
3. Sedangkan faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan masyarakat

Klinik *Hyperkes* adalah :

- a. Kurang adanya disiplin pada petugas kesehatan terhadap jadwal/waktu pelayanan yang telah ditentukan sehingga pasien harus menunggu lama.
- b. Masih kurangnya jumlah petugas kesehatan sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal.

### ***Saran-saran***

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan setelah melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Pimpinan Perusahaan harus lebih sering melakukan evaluasi/pengawasan terhadap petugas kesehatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar dapat diperbaiki pada pelayanan yang diberikan di Klinik *Hyperkes*, dan menetapkan jadwal/waktu yang tepat agar dapat memuaskan pasien yang datang berobat.
2. Bagi petugas kesehatan yang memiliki tugas lebih harus memiliki salah satu fungsi tugas yang benar-benar dikuasai sesuai kemampuan dari bidang yang dimiliki, agar dapat terlaksana pelayanan yang sebaik-baiknya.

### **Daftar Pustaka**

- Miles Matthew B dan A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Soebroto, Thomas. 1994. *Undang-Undang Kesehatan*, Jakarta : Dahara Prize.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

### **Dokumen :**

- Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 920/PER/MENKES/XII/1986 Pasal 28 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Upaya Pelayanan Medik.
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. PER.05/MEN/1996 Tentang Sistem Manajemen K3.