

Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Remaja Di Kecamatan Samarinda Utara

Anggia Rusmaeita Sari¹

Abstrak

Anggia Rusmaeita Sari, Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara dibawah bimbingan Ibu Dra. Rosa Anggraeiny, M.Si dan Ibu Dini Zulfiani, S.Sos., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Key informannya yaitu Kepala Puskesmas Remaja, informannya Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan dan informan lainnya masyarakat yang tugasnya berhubungan dengan masalah yang di teliti. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara yang di lihat dari kemampuan seluruh pegawai, memiliki keterampilan yang sesuai dengan bidangnya, sikap dan integritas petugas di Puskesmas sudah cukup baik. Karena hal ini selalu di pantau oleh kepala Puskesmas Remaja dan petugas Dinas Kesehatan yang datang ke Puskesmas. Perhatian pegawai sebagai pelayan publik servis sudah cukup baik dalam pelayanan kepada pasien, tetapi ada beberapa pegawai yang belum paham mengenai pelayanan yang diinginkan pasien. Tindakan yang dilaksanakan masih ada beberapa yang belum sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, sehingga tenaga kesehatan bekerja belum optimal, masih ada kekurangan dalam mendiagnosa penyakit serta menyampaikannya belum cukup jelas dan susah untuk dipahami oleh masyarakat/pasien. Faktor pendukung adanya program kesehatan gratis serta adanya gedung puskesmas sebagai objek tempat pelayanan kesehatan, adanya gedung sebagai objek pelaksanaan pelayanan, adanya program pengobatan gratis dan kemauan para tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat dengan baik. Faktor penghambat yakni kurangnya pegawai, fasilitas kesehatan dan obat-obatan serta sarana transportasi mobil ambulance belum ada serta sarana yang masih kurang, gedung Puskesmas yang belum memadai dikarenakan belum adanya renovasi bangunan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas Remaja

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : wijayaandy188@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Fungsi utama pemerintah daerah menurut peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka tidak lepas dari upaya yang dilakukan dengan tujuan pembangunan dan meningkatkan kapasitas dalam hal pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara khusus terhadap pelayanan publik di bidang kesehatan.

Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus selalu ditingkatkan, serta dalam mewujudkan visi Indonesia Sehat 2010 yang telah ditetapkan misi pembangunan itu ialah dengan menggerakkan aspek pembangunan nasional di bidang kesehatan masyarakat khususnya, mendorong masyarakat betapa pentingnya hidup sehat, menjaga dan dapat terjangkau serta dapat meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat serta lingkungan.

Pelayanan yang diberikan Puskesmas Remaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda meliputi Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Dokter Gigi, Pelayanan Dokter Mata, Pelayanan Posyandu dan Pelayanan Puskesmas Keliling. Puskesmas Remaja tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan seperti kurangnya tenaga kesehatan dan lokasi yang rawan banjir juga sangat mengganggu jalannya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan melihat uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut melalui skripsi yang berjudul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara?

Tujuan Penelitian

Adapun masalah tujuan untuk penelitian yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebijakan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang” (Mahmudi, 2005 : 229).

Pengertian Kualitas

Kualitas adalah “*conformance to requirement* yaitu sesuai dengan yang di isyaratkan atau di standarkan” (Crosby dalam Nasution, 2004 : 41).

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan adalah “Setiap kegiatan yang tergantung dalam suatu kumpulan atau satu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Kotler dalam Sampara Lukman, 2000 : 8).

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang dikembangkan di suatu wilayah harus di jaga arahnya agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah tersebut (Muninjaya, 2004 : 109).

Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Barata, 2006).

Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah “Suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok” (Entjang, 2000 : 154).

Definisi Konsepsional

Di dalam definisi konsepsional ini, penulis akan menjelaskan tentang masalah-masalah yang akan diteliti, agar dapat diketahui jelas kearah mana maksud dan tujuan dari penelitian dan memudahkan berbagai pihak dalam menginterpretasikan mengenai konsep-konsep sesuai dengan lingkungan penelitian ini. Selain itu untuk menghindari adanya penafsiran yang berbeda. Berdasarkan pendekatan teori yang berkenaan dengan variabel penelitian ini maka yang menjadi konsepsional variabel dapat di rumuskan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan kesehatan adalah ukuran seberapa baik suatu kegiatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat agar tercapai kemampuan hidup sehat dengan upaya seseorang melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang dilaksanakan oleh aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yang telah ditetapkan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam, maka penelitian tersebut akan dianalisis secara kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu : "Suatu penelitian yang bersifat alamiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara menyeluruh (Moleong, 2004 : 90).

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas menurut Vincent Gosperz (dalam Sianipar 2001 : 23) yang diteliti meliputi :
 - a. Kemampuan (*Ability*)
 - b. Sikap (*Attitude*)
 - c. Penampilan (*Appearance*)
 - d. Perhatian (*Attention*)
 - e. Tindakan (*Action*)
 - f. Tanggung jawab (*Accounttability*)
2. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara.

Sumber Data

Sumber data ada dua jenis yaitu :

1. Sumber Data Primer
Sumber data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, yang berjumlah 7 orang sebagai berikut :
 - a. Key informan (Informasi Kunci) yaitu Kepala Puskesmas Remaja berjumlah 1 orang.
 - b. Informan yaitu Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan berjumlah 1 orang dan Pegawai Puskesmas yang dilakukan secara *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2004 : 61).Jumlah pegawai berjumlah 3 orang.

- c. Informan Lainnya yaitu masyarakat. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pengambilan sampel secara kebetulan (*accidental sampling*) yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di tempat tertentu, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui ini cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2004 : 60). Jumlah masyarakat berjumlah 3 orang.
2. Sumber Data Sekunder
Sumber data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Seperti data-data yang mendukung dari buku-buku yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Dalam penelitian ini data sekunder diambil dari dokumen-dokumen yang ada di Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, misalnya Undang-Undang tentang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009, mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan sama merata harus terus ditingkatkan, serta dalam rangka mewujudkan visi dan misi Indonesia sehat 2010 dan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.128/MENKES/SK/II/2004 tentang Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan.

Tekhnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan teknik :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*), artinya penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan teori dan data dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, peraturan undang-undangan dan dokumen yang ada hubungannya dengan ruang lingkup penelitian ini, yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian lapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu :
 - a. Observasi : yaitu pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang diperlukan.
 - b. Wawancara (*interview*), yaitu penulis mengadakan tanya jawab dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Tekhnik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara. Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Sedangkan untuk menganalisa data kualitatif menurut Miles & A. Michael (2007 : 20), analisa data kualitatif terdiri dari 3 komponen, antara lain :

1. Pengumpulan data yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.

2. *Data reduction*/penyederhanaan data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisa data yang dipertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.
3. Penyajian data yaitu menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. Penarikan kesimpulan yaitu sebagai langkah terakhir yang meliputi pemberian makna data yang telah disederhanakan dan disajikan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah kemampuan intelektual dan fisik seseorang individu untuk menjalankan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan sebagai suatu dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil. Kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.

Kemampuan seluruh pegawai, dokter maupun bidan dan lainnya memiliki pengetahuan sesuai dengan bidang tugasnya dan harus memiliki keterampilan yang sesuai dengan bidangnya, berkomunikasi dengan masyarakat dengan baik dan memahami pengetahuan dasar hubungan interpersonal dan psikologi sosial. Apabila pegawai membuat kesalahan, Pimpinan menegur pegawai yang terlihat kurangnya kemampuannya dalam melayani masyarakat. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Remaja cukup baik.

Selama ini petugas menjalankan proses pelayanan dengan baik, mengenai pelayanan menggunakan sistem komputer, sudah kami jalankan di Puskesmas ini, namun hanya untuk kepentingan-kepentingan urusan tata persuratan dalam lingkup puskesmas. Sedangkan untuk proses daftar pasien masih manual, yaitu dengan proses mencatatkan maupun penulisan dalam format yang sudah di sediakan oleh pihak Dinas Kesehatan. Namun apabila ada yang memerlukan surat keterangan dokter maka untuk memperlancar pelayanannya petugas masih menggunakan mesin ketik.

Semua pegawai itu masing-masing mempunyai tugas yang berbeda sesuai dengan pembagian dari Kepala Puskesmas. Tetapi ketika sudah mulai bekerja diruangan maka semuanya bekerja sama dan semuanya saling bergantian ketika yang lain sedang berhalangan atau sedang menangani pasien lainnya.

Kemampuan pihak Puskesmas juga sering mengikut sertakan para petugasnya baik perawat, dokter maupun dari bagian lainnya untuk mengikuti kegiatan pelatihan yang biasanya diadakan dengan melakukan kerjasama dengan pihak luar.

Sikap (*Attitude*)

Attitude adalah sikap, tingkah laku atau perilaku seseorang dalam berinteraksi ataupun berkomunikasi dengan sesama manusia. *Attitude* itu sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang yang bersikap sopan santun, belum tentu memiliki *attitude* yang bagus. Sebaliknya, seseorang yang memiliki *attitude* tinggi, belum tentu juga memiliki sikap sopan santun. Jadi diperlukan sikap keseimbangan antara “*attitude*” dan “sopan santun” agar kita bisa menjadi orang yang bermoral baik.

Secara umum sikap dan integritas petugas disini sudah baik, karena hal ini selalu dipantau oleh kepala Puskesmas bahkan oleh petugas Dinas kesehatan yang datang ke Puskesmas. Pegawai bekerja memang untuk melayani masyarakat harus dilakukan secara optimal dan bertanggung jawab, namun pegawai juga mempunyai kewenangan dimasing-masing bagian yang telah ditempatkan sebelumnya. Untuk hal ini sudah seharusnya masing-masing pegawai bertugas dengan baik, tanpa sibuk memperhatikan pekerjaan orang lain, namun pekerjaan sendiri tidak terselesaikan. Tapi tidak ada salahnya, masing-masing pegawai saling bekerjasama dan respon untuk kelancaran pelayanan.

Menurut pegawai Puskesmas Remaja, sikap dan perilaku pegawai di Puskesmas Remaja cukup memuaskan dan cukup baik. Pegawai memberikan informasi yang jelas dan lengkap dan masyarakat tidak perlu bolak-balik bertanya dan cepat dalam urusannya. Sikap petugas yang di ukur dengan kedisiplinan pegawai, kesopanan dan keramahan petugas, keadilan mendapatkan pelayanan, bertanggung jawab dan tanggap terhadap pasien.

Pendapat masyarakat masalah penanganan pasien di Puskesmas kurang baik, Bapak Dokter dan petugas lainnya bersikap belum dalam melayani masyarakat. Sekarang penanganan pasien di Puskesmas Remaja sudah cukup baik dari beberapa tahun yang lalu, sekarang petugasnya bekerja dengan baik. Hal semacam ini mesti dipertahankan, agar pasien yang berobat ke Puskesmas semakin banyak.

Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan mewarnai seseorang dalam bersikap.

Penampilan pegawai di Puskesmas dari layanan kepada masyarakat sudah baik serta rapi dan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, dari melayani dengan penampilan yang serasi, melayani dengan berpikiran positif dan melayani pelanggan dengan sikap menghargai dan selalu di awasi penampilan dari atasan.

Pendapat pegawai Puskesmas berpenampilan sudah sopan dan baik. Apabila ada masyarakat bertanya, pegawai harus menjawab dan menjelaskan apa yang masyarakat tidak mengerti. Semua tempat pengobatan itu petugasnya berpenampilan yang sopan. Tempat pengobatan itu tepat waktu dan petugasnya berpenampilan baik, pasien yang memerlukan pertolongan juga tenang dan senang.

Masyarakat selaku pasien merasa puas dengan penampilan petugasnya. Ada pasien yang cuma *check up* tetapi semua informasi lengkap diberikan sampai

nanti sembuh total dengan penanganan juga dari petugas yang berpenampilan bersih.

Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Perhatian pegawai di Puskesmas Remaja sebagai pelayan publik *service* harus tahu dan paham pelayanan yang diinginkan pasien, biasanya mereka inginnya cepat dan melayani dengan sebaik-baiknya. Dalam melayani pasien, pegawai memberikan pelayanan yang berkesinambungan, hal ini dilakukan agar pasien selalu didampingi oleh petugas yang berkompeten, untuk pasien yang dirujuk kami juga selalu membantu mengurus agar bisa cepat ditangani Rumah Sakit yang menjadi rujukan. Itulah perhatian pegawai.

Menurut pendapat masyarakat pelayanan di Puskesmas Remaja masih kurang cepat dan petugas masih kurang perhatian terhadap masyarakat, masyarakat menunggu antrian baik periksa maupun mengambil obat. Semua tergantung dari banyaknya pasien. Dimana suatu pelayanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien dan memahami kebutuhan pasien secara spesifik. Berdasarkan teori diatas tentang kemampuan untuk memberikan layanan dalam memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien.

Petugas cermat dalam memberikan diagnosa dan yang lain. Tidak hanya cepat saja tetapi juga cermat. Kalau cepat tetapi pelayanan itu seenaknya pasien merasa tidak dihargai dan merasa tidak aman dan nyaman. Perhatian petugas kepada kami terkesan membeda-bedakan. Pasien yang miskin atau pasien yang segera butuh penanganan. Karena menggunakan kartu Jamkesmas. pelayanannya dipersulit bahkan ada yang ditolak.

Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Tindakan sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, tenaga kesehatan juga bekerja dengan baik, cepat, tanggap dan mampu mendiagnosa penyakit serta menyampaikannya dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat/pasien. Menurut pegawai tindakan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan secara baik dan tepat. Tenaga kesehatan di Puskesmas Remaja dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat dikatakan sudah maksimal. Hal ini dapat di

lihat dari masyarakat yang merasakan jasa layanan diberikan oleh tenaga kesehatan dengan cepat, maka dari tindakan sudah dapat dikatakan mampu memberikan rasa puas dan menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas.

Tindakan pegawai Puskesmas Remaja saat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan cepat dan sigap dalam memberi pertolongan maupun melayani masyarakat. baik masyarakat yang berusia tua maupun muda. Masyarakat yang berobat di Puskesmas cepat mendapat perawatan, Tindakan pelayanannya di Puskesmas ini cepat dan baik, pelayanannya cepat sehingga pasien yang memerlukan penanganan secepatnya dapat ditangani oleh pegawai yang ada di Puskesmas Remaja. Hal ini yang membuat para pasien seperti merasa puas berobat di Puskesmas Remaja.

Menurut masyarakat tindakan pelayanan petugas sudah belum termasuk efisien dan baik, segala sesuatu belum dapat ditangani secara optimal dengan baik.

Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.

Dalam menjalankan tugasnya petugas kesehatan cukup mampu untuk bertanggung jawab baik dalam menangani keluhan pasien maupun cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan. Adanya sikap akan tanggung jawab petugas dalam bekerja maka akan tercipta kepuasan pelayanannya. Dengan kepuasan pelayanan maka petugas menjadi lebih mengerti akan fungsi dan tugasnya masing-masing sudah dilaksanakan dengan baik hal ini mengingat tanggung jawab pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan yang berkualitas.

Pasien atau masyarakat di Puskesmas segera ingin ditangani untuk berobat, pelayanan yang efektif, cepat, dan ketepatan jadwal pelayanan disesuaikan dengan peraturan yang ada. Sehingga petugas kesehatan di Puskesmas bertanggung jawab terhadap tugasnya.

Masyarakat memberikan pendapat mengenai pelayanan di Puskesmas, setiap pasien yang datang perlu ditindaklanjuti dengan cepat. Namun masih ada beberapa pasien yang belum mengerti mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas Remaja, sehingga membuat pelayanan menjadi terhambat.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Remaja Di Kecamatan Samarinda Utara

Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara. Sarana dan Prasarana di Puskesmas Remaja sudah memenuhi persyaratan dengan baik dan telah tersedia ruang tunggu untuk pasien mengantri dengan nyaman, dan ada beberapa faktor pendukung lainnya yaitu:

1. Tersedianya Televisi agar pasien tidak bosan untuk mengantri dengan tertib.

2. Majalah kesehatan yang dapat menambahkan wawasan pasien.
3. Adanya gedung Puskesmas sebagai objek tempat pelayanan kesehatan.
4. Adanya program pengobatan gratis agar pasien yang kurang mampu dapat berobat dan mendapatkan pelayanan yang baik.
5. Tersedianya kamar mandi
6. Ada beberapa tempat sampah di sudut-sudut Puskesmas.
7. Serta adanya dukungan dari Dinas Kesehatan untuk memberikan kesempatan tenaga kerja untuk mengikuti pelatihan dalam menunjang suatu pelayanan.

Dengan adanya faktor pendukung diatas maka kenyamanan di Puskesmas Remaja sudah memuaskan dan bisa membuat para pasien merasa nyaman saat menunggu antrian.

Faktor Penghambat yang ada di Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara, yaitu :

1. Kurangnya pegawai di Puskesmas Remaja terhadap pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau pasien yang hendak berobat di Puskesmas tersebut.
2. Kurangnya stock persediaan obat-obatan sehingga memberikan pelayanan yang kurang maksimal kepada pasien.
3. Fasilitas yang kurang memadai seperti sarana transportasi *ambulance*.
4. Gedung Puskesmas yang belum memadai dikarenakan belum adanya renovasi bangunan sehingga banyak ruangan sedikit rusak.

PENUTUP

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara yang dilihat dari kemampuan seluruh pegawai, memiliki keterampilan yang belum optimal serta masih ada beberapa pegawai yang belum banyak memahami sesuai dengan bidangnya, sikap dan integritas petugas di Puskesmas sudah cukup baik. Karena hal ini selalu dipantau oleh Kepala Puskesmas Remaja dan petugas Dinas Kesehatan yang datang ke Puskesmas. Pegawai Puskesmas berpenampilan sopan dan baik. Perhatian pegawai sebagai pelayanan publik *service* masih kurang dalam melayani pasien yang hendak berobat, dan masih ada yang belum dimengerti oleh pegawai mengenai pelayanan yang diinginkan pasien.

Selain itu hubungan sesama pegawai di Puskesmas Remaja ini dapat terjaga dengan baik dikarenakan seluruh Pegawai dapat membangun kekeluargaan yang baik di Puskesmas ini, sehingga dapat bekerjasama dengan baik dalam melayani kebutuhan pasien. Namun ada beberapa kekurangan sehingga pelayanan yang diberikan belum terlaksana dengan baik atau belum optimal seperti yang diharapkan masyarakat. Tetapi dalam menjalankan tugasnya petugas kesehatan cukup mampu untuk bertanggung jawab dalam menangani keluhan pasien secara cepat dan tanggap kepada pasien. Sarana pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara sudah memenuhi

persyaratan dengan cukup baik dan telah tersedia ruang tunggu, dan terdapat faktor pendukung lainnya antara lain yaitu:

1. Tersedianya Televisi agar pasien tidak bosan untuk mengantri dengan tertib.
2. Majalah kesehatan yang dapat menambahkan wawasan pasien.
3. Adanya gedung puskesmas sebagai objek tempat pelayanan kesehatan.
4. Adanya program pengobatan gratis agar pasien yang kurang mampu dapat berobat dan mendapatkan pelayanan yang cukup baik.
5. Tersedianya kamar mandi.
6. Ada beberapa tempat sampah di sudut-sudut puskesmas.
7. Serta adanya dukungan dari Dinas Kesehatan untuk memberikan kesempatan tenaga kerja untuk mengikuti pelatihan dalam menunjang suatu pelayanan.

Faktor Penghambat yang ada di Puskesmas Remaja di Kecamatan Samarinda Utara, yaitu :

1. Kurangnya pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau pasien yang hendak berobat di Puskesmas tersebut.
2. Kurangnya stock persediaan obat-obatan sehingga memberikan pelayanan yang kurang maksimal kepada pasien.
3. Fasilitas yang kurang memadai seperti sarana transportasi *ambulance*.
4. Gedung Puskesmas yang belum memadai dikarenakan belum adanya renovasi bangunan sehingga banyak ruangan sedikit rusak.

Saran-saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Perlu penambahan jumlah petugas kesehatan agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab terhadap pengobatan kepada pasien.
2. Diharapkan petugas kesehatan dalam pelayanannya tidak terkesan lambat dalam menangani kebutuhan pengobatan pasien.
3. Bagi Pimpinan Puskesmas harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap petugas kesehatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar dapat di perbaiki pada pelayanan yang diberikan di Puskesmas Remaja, dan menetapkan jadwal/waktu yang tepat agar dapat memuaskan pasien yang datang berobat.
4. Bagi petugas kesehatan yang memiliki tugas lebih harus memiliki salah satu fungsi tugas yang benar-benar di kuasai sesuai kemampuan dan keahlian dari bidang yang di miliki, agar dapat terlaksana pelayanan yang sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi:

- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-dasar pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Entjang. 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Cet-XIII.

- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik* : Unit Penerbitan dan Pencetakan Akedemik Manakemen Perusahaan YKPN : Jogjakarta.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan: Buku Kedokteran EGC*. Jakarta.
- Nasution, M, N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalian Indonesia. Bogor.
- Sianipar, J.P. 2001. *Perencanaan peningkatan Kinerja*. Jakarta :Lembaga Administrasi Negara RI.

Dokumen-Dokumen :

- Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Kualitas Pelayanan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.