

PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BATUAH KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Suardi¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dan mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Metode penelitian ini yaitu pada jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yaitu pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan indikator berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif model interaktif menurut Matthew B Miles, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana.

Kesimpulan penelitian ini, bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah, dilihat dari berwujud sudah siap menunjang pemberian pelayanan kesehatan secara baik. Dari aspek kehandalan yaitu pemberian pengobatan sudah tepat dan benar, aspek daya tanggap yaitu pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP yaitu waktu pendaftaran, pemeriksaan dan penyerahan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan. Aspek jaminan yaitu pengetahuan petugas dalam pengobatan sudah baik, serta aspek empati yaitu tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih memiliki empati yang kurang baik yaitu kurang memberikan perhatian dengan pasien. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah meliputi pendidikan sebagian besar lulusan D3 dan terdapat lulusan SPK yang kurang mendapatkan pelatihan. Sedangkan faktor pendukung yaitu pengalaman dan gaji atau insentif yang diterima setiap bulannya

Kata Kunci : *Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan, Puskesmas.*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : selamatan21@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal ini disebabkan salah satu tugas pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Secara umum dapat disebutkan bahwa pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi hak-hak warga Negara. Dalam kaitan tersebut, idealnya pelayanan publik dapat diberikan dengan mutu yang baik guna mencapai kepuasan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan.

Pemerintah Kalimantan Timur juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyediakan fasilitas kesehatan terutama Puskesmas yang mampu menjangkau segala lapisan masyarakat hingga daerah terpencil. Selain itu kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas ketika berobat di Puskesmas adalah pelayanan oleh seorang dokter, tersedianya obat yang lebih berkualitas dan obat paten, jadwal pelayanan yang selalu tepat waktu, pelayanan yang cepat, tepat, sabar dan ramah.

Sebagaimana Puskesmas lainnya, dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara berusaha memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin kepada masyarakat. Diketahui banyak faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di Puskesmas. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu prosedur pelayanan, prasyarat pelayanan, akses, ketanggapan, kecepatan pelayanan, kenyamanan, keamanan, kesopanan dan keramahan serta performa petugas.

Namun, sampai saat ini usaha Puskesmas Batuah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Batuah baik dari segi prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan dan keramahan petugas.

Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan di Puskesmas Batuah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku petugas yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan sarana pelayanan yang masih kurang.

Berdasarkan observasi pendahuluan di Puskesmas Batuah, pelayanan kesehatan belum memenuhi pelaksanaan pelayanan kesehatan meliputi kurangnya sarana dan kelengkapan di Puskesmas Batuah, sehingga pada saat terjadi antrian terasa panas karena kurangnya sarana pendingin ruangan dan banyak pasien yang berdiri akibat kurang lengkapnya kursi ruang tunggu. Dari segi jaminan yaitu terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan dari segi prosedur yaitu terkadang berbelit-belit. Padahal berdasarkan prinsip Standar Pelayanan Minimal (SPM) Puskesmas Batuah yaitu harus memperhatikan kesederhanaan/keramahan, terbuka, bertahap, terjangkau dan akuntabel.

Dari segi daya tanggap petugas terhadap pelayanan yaitu kurangnya respon petugas terhadap pasien yang memerlukan bantuan pengobatan dengan segera. Adapun dari segi keandalan pelayanan yaitu lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik itu pada saat pasien mendaftar di loket sampai dengan pemeriksaan dan pengambilan resep. Dimana untuk satu orang pasien di Puskesmas Batuah dibutuhkan waktu tunggu di loket 10 menit, di ruang periksa 15 sampai 20 menit dan ditempat resep biasa mencapai 15 menit, jadi untuk satu kali kunjungan pasien membutuhkan waktu 45 menit sampai 1 jam. Padahal berdasarkan Standar Operasional Prosedur Puskemas Batuah waktu yang diperlukan yaitu 5 menit per kegiatan. Dilihat dari segi empati yaitu tidak ada informasi mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas Batuah.

Dengan melihat uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut melalui skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah pemikiran secara intelektualitas dibidang ilmu administrasi negara, serta dapat meningkatkan

kemampuan analisa ilmiah dalam mencermati fenomena-fenomena pelaksanaan pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan perannya secara efektif dan efisien demi terwujudnya bentuk pemerintahan yang lebih baik lagi di masa mendatang serta dapat memberikan informasi akurat berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan sebagai evaluasi (Majone dan Wildavsky dalam Usman, 2006:70). Pelaksanaan berarti juga adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan (Browne dan Wildavsky dalam Usman, 2006:70). Pengertian tersebut memperlihatkan bahwa kata pelaksanaan bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kesehatan

Kesehatan adalah segala usaha dan tindakan seseorang untuk menjaga, memelihara, dan meningkatkan derajat kesehatannya sendiri dalam batas-batas kemampuannya, agar mendapatkan kesenangan hidup dan mempunyai tenaga kerja yang sebaik-baiknya (Mu'rifah, 2007:14).

Pelayanan Kesehatan

Definisi pelayanan kesehatan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pada pasal 1 yaitu pelayanan kesehatan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan. Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit. Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau

pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin. Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam upaya meningkatkan kesehatan pasien secara promotif, kuratif, preventif dan rehabilitatif berdasarkan dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pelayanan kesehatan itu.

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.

Fokus Penelitian

1. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dengan indikator yaitu, sebagai berikut :
 - a. Berwujud
 - b. Keandalan
 - c. Daya tanggap
 - d. Jaminan
 - e. Empati
2. Faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya atau narasumber sebagai informan yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian. Informan pada penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

- a. Informan kunci (*key informan*) dalam penelitian ini yaitu Kepala Puskesmas Batuah.

- b. Informannya yaitu Staff Pelayanan Kesehatan Umum dan Staff Pelayanan Penunjang Medik Puskesmas Batuah, yang ditentukan secara *purposive sampling*.
 - c. Informan lainnya yaitu masyarakat yang ditentukan dengan cara *accidental sampling*.
2. Sumber Data Sekunder
- Sumber data sekunder adalah penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi kepustakaan (*Library Research*) artinya penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan teori dan data dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumen yang ada hubungannya dengan ruang lingkup penelitian ini, yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu penulis mengadakan penelitian langsung dilapangan terhadap objek penelitian dimana dalam tahap ini dipergunakan teknik-teknik sebagai berikut :
 - a. Observasi yaitu penulis mengadakan pengamatan dan pencatatan 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.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:33) yang mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Penyimpulan / Verifikasi (*Drawing ang Verifying Conclusions*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Berwujud

Berwujud merupakan bukti fisik meliputi fasilitas fisik, peralatan, kerapian dan penampilan karyawan atau personel dari penyedia layanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui wujud dari Puskesmas Batuah yaitu fasilitas di Puskesmas Batuah sudah lengkap, aman dan nyaman yang meliputi gedung yang cukup bagus, lahan parkir yang aman, toilet yang bersih, terdapat kipas angin di ruang tunggu serta disediakan koran kepada pasien agar tidak bosan saat menunggu

antrian. Adapun penampilan pegawai terlihat bersih dan rapi karena fasilitas fisik sangat penting dalam menunjang jalannya pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien, sehingga pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, peralatan, kerapian dan penampilan karyawan atau personel dari penyedia layanan. Bukti fisik kesehatan itu adalah semua komponen yang secara langsung maupun tidak langsung menunjang jalannya proses pelayanan kesehatan untuk mencapai tujuan dalam tempat pelayanan kesehatan itu sendiri. Dalam memelihara dan mengelola fasilitas adalah membina hubungan kerja sama yang baik dengan petugas, memimpin kerja sama dengan staf yang membantu petugas, memberikan pelatihan pada petugas untuk peningkatan kerjanya, mengawasi pembaharuan dan perbaikan fasilitas fisik, mengadakan inspeksi secara periodik dan teliti terhadap fasilitas fisik (Depkes RI, 2007:72).

Setiap Puskesmas memiliki prinsip-prinsip dan tata tertib mengenai penggunaan dan pemeliharaan fasilitas fisik Puskesmas. Hal itu bertujuan untuk mempermudah administrator dalam mengawasi dan mengatur fasilitas fisik yang ada di Puskesmas tersebut. Setiap puskesmas menyediakan sarana prasarana yang lengkap untuk menunjang kegiatan pelayanan kesehatan perawat kepada masyarakat agar mendapatkan kinerja yang maksimal.

Berdasarkan penjabaran tersebut, wujud dari pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah yaitu sudah lengkap, aman dan nyaman, ditunjang pula penampilan pegawai yang bersih dan rapi. Hal ini dikarenakan wujud pelaksanaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam menunjang jalannya pelaksanaan pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien, sehingga pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan juga merupakan kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat waktu. Diketahui jenis pelayanan Puskesmas Batuah meliputi upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan pengembangan. Upaya kesehatan wajib terdiri dari KIA, KB perbaikan gizi, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular. Sedangkan upaya kesehatan pengembangan terdiri dari upaya kesehatan sekolah, upaya kesehatan gigi dan mulut dan laboratorium. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kehandalan dari Puskesmas Batuah yaitu kemampuan tenaga medis yang terdiri dari dokter, bidan dan perawat sudah tepat dan benar dalam memberikan pengobatan, akan tetapi petugas lainnya seperti bagian loket dan apotek masih lambat dalam memberikan pelayanan, sehingga terjadi antrian yang cukup panjang.

Kehandalan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien yang berobat di tempat pelayanan kesehatan. Keandalan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat kepada tempat pelayanan

kesehatan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan tempat pelayanan kesehatan memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Dengan demikian tempat pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pasien dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pasien kepada tempat pelayanan kesehatan yang memberikan kualitas yang menyenangkan (Parasuraman, 2003:63).

Disamping itu kehandalan berhubungan dengan tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada pasien di Puskesmas. Tingkat kemampuan dan keterampilan yang kurang dari tenaga kesehatan tentunya akan memberikan pelayanan yang kurang memenuhi kepuasan pasien sebagai standar penilaian terhadap mutu pelayanan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah berdasarkan dimensi kehandalan yaitu masih kurang baik, karena pada bagian loket dan apotek masih lambat dalam memberikan pelayanan, sehingga terjadi antrian yang cukup panjang. Hal ini dikarenakan kurangnya pendidikan dan pelatihan yang diadakan Puskesmas Batuah untuk menunjang pekerjaan pegawai Puskesmas Batuah.

Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kesediaan penyedia layanan untuk membantu konsumen dan memberikan respon permintaan konsumen dengan segera. Berdasarkan hasil penelitian diketahui daya tanggap dari Puskesmas Batuah yaitu pelayanan meliputi waktu pendaftaran, pemeriksaan dan penyerahan obat sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan akan tetapi banyaknya jumlah pasien membuat terjadinya antrian cukup panjang. Dimana kecepatan dan kesadaran petugas kesehatan dalam mengobati pasien penting agar cepat sembuh dan pasien tidak lama menunggu pelayanan.

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan penyedia layanan untuk membantu konsumen dan memberikan respon permintaan konsumen dengan segera. Mutu pelayanan bukan hanya dapat memuaskan pemakai jasa pelayanan akan tetapi cara penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. (Depkes RI, 2007:74).

Kriteria pelayanan kesehatan yang baik diantaranya terletak pada ketanggapan, efektivitas dan efisiensi. Ketanggapan pelayanan kesehatan berhubungan dengan kecepatan respon yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan atas permintaan pasien. Efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan berhubungan dengan ketepatan tindakan dan pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dalam pelayanan Puskesmas adalah lama waktu menunggu pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat pelayanan tenaga kesehatan berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan perawat untuk membantu

pasien dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat. Dalam hal ini perawat cepat tanggap terhadap masalah yang timbul keluhan yang disampaikan oleh pasien.

Berdasarkan penjabaran di atas, pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah berdasarkan dimensi daya tanggap yaitu masih belum sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan, karena terjadinya antrian yang cukup panjang.

Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan personel penyedia layanan serta kemampuannya dalam membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian diketahui jaminan dari Puskesmas Batuah yaitu petugas memiliki pengetahuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing. Hal ini dikarenakan pada saat diterima bekerja sesuai kualifikasinya. Selain itu, kejujuran juga diutamakan pegawai dalam pelayanan, karena pegawai dilarang merahasiakan mengenai penyakit atau obat yang diberikan kepada pasien. Akan tetapi terdapat pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, dimana pada pasien yang dikenal lebih ramah dibandingkan pasien tidak dikenal.

Dimensi ini sebenarnya merupakan gabungan dari empat dimensi yang mengalami penyederhanaan. Keempat dimensi tersebut adalah *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*. *Competence* merupakan kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan jasa. *Courtesy* merupakan kesopanan, hormat, pertimbangan dan keramahan dari *personnel contact*. *Credibility* menyatakan kejujuran dari penyedia layanan. *Security* menyatakan kebebasan dari bahaya, resiko, atau keraguan. Mutu pelayanan kesehatan terkait pada dimensi kepastian petugas memenuhi kebutuhan pasien, keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas (Azwar, 2006:61).

Pasien menghargai tenaga medis sebagai seseorang yang memiliki kualitas diri, sikap, cara dan kepribadian yang spesifik serta selalu bersedia setiap saat menolong pasien. Pasien menginginkan perawat memiliki sikap yang baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah dipahami serta berkeinginan menolong dengan tulus dan mampu menghargai klien. Perilaku tenaga kesehatan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan bisa menciptakan rasa aman bagi pasien. Jaminan juga berarti bahwa tenaga kesehatan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien. Tenaga kesehatan juga diharapkan mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif kepada pasien (Azwar, 2006:65).

Berdasarkan penjabaran di atas, pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah berdasarkan dimensi jaminan yaitu masih kurang baik, karena masih terdapat pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Diketahui pada pasien yang dikenal pegawai lebih ramah, dibandingkan pasien tidak dikenal.

Empati

Empati merupakan kepedulian dan pemberian perhatian personal kepada para konsumen. Berdasarkan hasil penelitian diketahui empati dari Puskesmas Batuah yaitu tenaga kesehatan memiliki kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan sejak dari awal pasien datang hingga selesai, hal ini dikarenakan sudah kewajiban seorang petugas kesehatan untuk membantu pasien agar cepat sembuh.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2008:15) menyatakan bahwa kualitas dokter, fasilitas perawatan dan teknologi, fasilitas diagnosa, kualitas perawatan keseluruhan, perhatian interpersonal, kesadaran staf terhadap kebutuhan personel pasien, kontrol pasien, pengalaman Puskesmas, lokasi dan biaya, kemudahan dari lokasi akan berpengaruh terhadap citra Puskesmas. Dalam pelayanan Puskesmas adalah keramahan petugas kesehatan dalam menyapa dan berbicara, keikutsertaan pasien dalam mengambil keputusan pengobatan, dan kebebasan pasien memilih tempat berobat dan tenaga kesehatan, serta kemudahan pasien rawat inap mendapat kunjungan keluarga dan temannya. Tenaga kesehatan memahami masalah pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada pasien dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2008:16) dimensi empati merupakan gabungan dari tiga dimensi yang mengalami penyederhanaan, yaitu *access*, *communication*, dan *understanding the customer*. *Access* menyatakan kesanggupan melakukan kontak yang dengan konsumen. *Communication* merupakan kemampuan untuk memberikan informasi sehingga konsumen mengerti dan memahami maksud penyedia layanan. *Understanding the customer* menyatakan proses pengupayaan pemahaman terhadap konsumen dan keperluannya.

Berdasarkan penjabaran di atas, pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah berdasarkan dimensi empati yaitu sudah baik karena tenaga kesehatan memiliki kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan sejak dari awal pasien datang hingga selesai.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Batuah

Faktor Penghambat

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah yaitu pendidikan. Berdasarkan observasi di Puskesmas Batuah diketahui sebagian besar pendidikan terakhir lulusan D3 keperawatan dan terdapat juga yang masih lulusan SPK. Tingkat pendidikan yang tinggi umumnya menyebabkan seseorang lebih mampu dan bersedia menerima tanggungjawab.

Suardi (2009:1) mengemukakan bahwa tujuan pendidikan adalah menciptakan seseorang yang berkualitas dan berkarakter sehingga memiliki pandangan yang luas kedepan untuk mencapai suatu cita-cita yang diharapkan dan mampu beradaptasi secara cepat dan tepat di dalam berbagai lingkungan. Karena pendidikan itu sendiri memotivasi diri kita untuk lebih baik dalam segala aspek kehidupan. Tingkat pendidikan seseorang atau individu akan berpengaruh terhadap kemampuan berfikir, semakin tinggi tingkat pendidikan akan semakin mudah berfikir rasional dan menangkap informasi baru termasuk dalam menguraikan masalah yang baru.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berasumsi bahwa tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi tingkat kemampuannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin mudah untuk menerima serta mengembangkan pengetahuan dan teknologi. Karena jika perawat belum menempuh profesi maka kompetensi profesionalnya juga belum meningkat, sehingga akan mempengaruhi kinerjanya dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Dimana praktek profesional menuntut kompetensi dalam kaitannya dengan pengetahuan dan keterampilan teknis. Ini tidak hanya membutuhkan pengetahuan dasar yang luas, tetapi juga kedalaman pengetahuan dalam bidang yang dipilih, keinginan dan kemampuan untuk terus berkembang yang berbasis pengetahuan dan untuk berbagi dengan orang lain dan berpikir kritis dalam pengambilan keputusan.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah yaitu pengalaman dan gaji atau insentif yang diterima setiap bulannya.

1. Pengalaman

Berdasarkan observasi di lapangan diketahui sebagian besar petugas kesehatan di Puskesmas Batuah sebagian besar dengan masa kerja lebih dari lima tahun. Menurut Rivai dan Mulyadi (2010:53) menyatakan bahwa masa kerja yang lebih lama menunjukkan pengalaman yang lebih pada seseorang dibandingkan dengan rekan kerja yang lain.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berasumsi bahwa masa kerja dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang, sehingga semakin lama bekerja diharapkan seseorang memiliki pengalaman kerja yang semakin banyak. Masa kerja juga dapat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam

menunjukkan kinerjanya. Sehingga petugas kesehatan di Puskesmas Batuah yang masa kerjanya lebih lama diharapkan mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik. Namun pada kenyataannya, terdapat perawat yang memiliki masa kerja yang lebih lama akan tetapi produktivitasnya menurun karena terjadi kebosanan.

2. Gaji atau Insentif

Berdasarkan hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar petugas kesehatan di Puskesmas Batuah menyatakan puas dari gaji dan insentif yang diterima.

Munandar (2011:21) mengemukakan bahwa gaji merupakan kompensasi yang diterima oleh pekerja apabila ia telah menyelesaikan pekerjaannya. Salah satu penyebab tingginya *turn over* pekerja disebabkan gaji yang mereka terima sewaktu bekerja tidak sesuai dengan yang diharapkannya. Selain itu gaji dapat mempengaruhi motivasi pekerja. Kepuasan bekerja sangat menentukan motivasi untuk bekerja, salah satu komponennya adalah upah.

Pegawai dengan tingkat motivasi kerja yang tinggi, sebagai sumber daya penggerak, pengguna dan pemberi manfaat bagi sumber daya lainnya memberi kontribusi besar dalam keberhasilan organisasi. Agar pegawai dapat bekerja dengan baik, maksimal, dan mempunyai motivasi tinggi perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja pegawai. Salah satu penentu kepuasan kerja pegawai adalah faktor kepuasan gaji. Pegawai yang tidak puas pada gajinya tidak akan dapat berkonsentrasi penuh dalam bekerja sehingga apa yang mereka hasilkan menjadi tidak maksimal. Sebaliknya pegawai yang puas akan gajinya akan secara maksimal melakukan pekerjaannya dan bermotivasi tinggi.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara :

a. Berwujud

Wujud dari pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah yaitu sudah lengkap, aman dan nyaman, dapat dilihat dari fasilitas meliputi gedung yang cukup bagus, lahan parkir yang aman, toilet yang bersih, terdapat kipas angin di ruang tunggu dan disediakan koran kepada pasien agar tidak bosan saat menunggu antrian, serta penampilan pegawai yang bersih dan rapi.

b. Keandalan ;

Keandalan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah yaitu masih kurang baik, karena kurangnya pendidikan dan pelatihan yang diadakan Puskesmas Batuah untuk menunjang pekerjaan pegawai Puskesmas Batuah.

- c. Daya tanggap
Daya tanggap dari pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah yaitu masih belum sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan, hal tersebut mengakibatkan terjadinya antrian yang cukup panjang.
 - d. Jaminan
Jaminan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah yaitu masih kurang baik, karena masih terdapat pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, yang mana pada pasien yang dikenal pegawai lebih ramah, dibandingkan pasien tidak dikenal.
 - e. Empati
Empati dari pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah yaitu sudah baik karena tenaga kesehatan memiliki kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan sejak dari awal pasien datang hingga selesai.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batuah meliputi pendidikan sebagian besar lulusan D3 dan terdapat lulusan SPK yang kurang mendapatkan pelatihan. Sedangkan faktor pendukung yaitu pengalaman dan gaji atau insentif yang diterima setiap bulannya.

Saran

1. Untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Batuah berdasarkan dimensi kehandalan yaitu diharapkan pegawai diberikan pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing untuk menunjang ketepatan dan kecepatan dalam membantu pasien dengan segera di Puskesmas Batuah.
2. Untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Batuah berdasarkan dimensi daya tanggap yaitu diharapkan pegawai dalam bekerja berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan di Puskesmas Batuah, sehingga cakupan pelayanan dapat mencapai target yang ditetapkan.
3. Untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Batuah berdasarkan jaminan, diharapkan pegawai dalam bekerja tidak pilih kasih dan perlunya dilaksanakan pelatihan yang berkaitan dengan hubungan manusia yaitu mengenai sikap dan cara komunikasi yang baik guna membentuk karakter kepribadian tenaga kesehatan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

- Azwar, Saifuddin. 2006. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya Edisi Kedua*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Depkes RI. 2007. *Acuan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo. Jakarta.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publication, Inc.

- Munandar, Ashar Sunyoto. 2011. *Psikologi Industri Organisasi*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Mu' rifah. 2007. *Materi Pokok Pendidikan Kesehatan*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Suhardi. 2009. *Pengertian Usia, Pendidikan dan Pekerjaan*. <https://satrianadotorg.wordpress.com/>. Diakses pada tanggal 2 Desember 2015.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. ANDI. Yogyakarta.
- Usman, Nurdin. 2006. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Jurnal dan Internet :

- Parasuraman. 2003. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan*. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Vol. 21 Halaman 24-30.

Dokumen-dokumen :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.
- Keputusan MENPAN Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7/2003 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.