

# IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN SANDARAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

Shysqa Nofita<sup>1</sup>

## ABSTRAK

*Shysqa Nofita, NIM 1102015103, Implementasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, di bawah bimbingan Bapak Dr. Djumadi, M.Si selaku Pembimbing Pertama dan Dr. Enos Paselle, M.AP selaku Pembimbing Kedua.*

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan dalam implementasi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur dan untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur.*

*Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian skripsi ini meliputi implementasi pelayanan kesehatan, yakni: Kesederhanaan Prosedur Pelayanan, Transparansi Dalam Pelayanan, Kepastian Waktu Dalam Pelayanan, Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja dan Keramahan Petugas Pelayanan. Serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling serta data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Kecamatan Sandaran bisa dikatakan cukup baik karena petugas puskesmas telah melakukan berbagai upaya demi melayani pasien yang akan berobat, akan tetapi masih ada yang perlu dibenahi dalam pelayanan kesehatan ini seperti tidak adanya pemberitahuan tertulis mengenai alur prosedur pelayanan, tingkat kedisiplinan pegawai masih rendah, fasilitas kesehatan yang disediakan masih terbatas, serta masih ada petugas yang dinilai belum mampu bersikap profesional. Kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran ialah kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan fasilitas kesehatan sebagai sarana penunjang pemeriksaan, kurang lengkapnya alat medis serta kurangnya tenaga medis sehingga petugas mengalami kewalahan dalam mengobati pasien.*

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan.**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: siskanovita154@yahoo.com

## **Pendahuluan**

Kesehatan masyarakat yang merupakan salah satu faktor terpenting dalam pelaksanaan pembangunan, sudah seharusnya menjadi perhatian utama bagi pemerintah untuk lebih ditingkatkan lagi. Berdasarkan Undang-undang RI No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 3 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.

Pada unit pelaksanaan kesehatan masyarakat untuk wilayah kerja Kecamatan menjadi pusat perhatian pemerintah Kabupaten Kutai Timur dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pelayanan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) karena bersentuhan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, jajaran petugas kesehatan masyarakat di tingkat kecamatan diwajibkan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di tingkat Kecamatan Kabupaten Kutai Timur.

Puskesmas Kecamatan Sandaran sebagai salah satu organisasi pelayanan publik yang tidak terlepas dari sorotan dan penilaian masyarakat penggunaannya. Puskesmas Kecamatan Sandaran sebagai salah satu pemberi layanan kesehatan terus berupaya untuk mengoptimalkan sumber-sumber yang dimiliki berupa kemampuan aparat dan fasilitas yang ada hingga dapat mencapai pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, serta mengutamakan kepuasan bagi setiap pengunjung, meskipun dari segi fisik sudah memadai, namun pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal. Akan tetapi masih adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi yang membuat pelayanan menjadi kurang maksimal yaitu masih banyak warga yang belum mengerti tentang prosedur pelayanan, masih minimnya sarana dan prasarana seperti, peralatan medis dan non medis, serta kurang disiplinnya tenaga kesehatan.

Untuk itu yang menjadi alasan saya untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur”.

## ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur ?

## ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur.

2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat pada Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Manajemen Pelayanan Publik***

Manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Manullang dalam Ratminto 2007:1).

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela 2008:5).

### ***Paradigma Pelayanan Publik***

Paradigma pelayanan publik selama ini (bahkan hingga era reformasi) masih cenderung bersifat direktif, dan hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan/organisasinya, atau pihak-pihak tertentu saja (KKN). Akibatnya masyarakat luas, terutama kelas bawah, sebagai pihak yang mestinya mendapatkan pelayanan yang semestinya, seperti tidak memiliki hak dan kemampuan untuk bereaksi, suka atau tidak suka, mau atau tidak mau, harus menerima dan tunduk kepada pengelola pelayanan publik, dalam hal ini para penyelenggara negara dalam berbagai tingkatan (Ibrahim 2008:31).

### ***Indikator Pelayanan***

Adapun untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi (Pasolong, 2014:135), sebagai berikut :

1. Tangibles : kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsive : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance : kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empaty : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### ***Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik***

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi darana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinana, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### ***Konsep Implementasi Kebijakan***

Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana sebagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan atau program-program. Implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (benefit), atau suatu jenis keluaran yang nyata (tangible output) (Ripley dan Franklin dalam Winarno 2012:148).

### ***Pelayanan Kesehatan***

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Levey dan Loomba dalam Azwar 2010:42).

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

Pelayanan Kesehatan Masyarakat (public health services) adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat menurut Azwar (2010:122).

### ***Kepuasan Masyarakat***

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan masyarakat atau pasien pelayanan kesehatan tidak semudah yang diperkirakan. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien tercukup di dalamnya penilaian terhadap kepuasan pasien (Menurut Azwar 1996:31)

### ***Puskesmas***

Puskesmas adalah suatu unit pelaksanaan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azwar 2010:125).

### **Definisi Konsepsional**

Implementasi Pelayanan Kesehatan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh petugas medis dalam memberikan pelayanan pada pasien yang didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan meliputi kesederhanaan prosedur pelayanan, transparansi dalam pelayanan, kepastian waktu dalam pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, serta keramahan petugas pelayanan untuk memenuhi taraf kesehatan masyarakat menjadi lebih baik lagi.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian Deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang deskripsi atau suatu keadaan secara subyektif atau obyektif penelitian seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya.

### ***Fokus Penelitian***

1. Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur, yaitu ::
  - a. Kesederhanaan prosedur pelayanan
  - b. Transparansi dalam pelayanan
  - c. Kepastian waktu dalam pelayanan
  - d. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

- e. Keramahan petugas pelayanan
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur.

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

Sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda, hal atau orang yang dapat diamati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan melalui teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Adapun yang menjadi key-informan adalah Kepala Puskesmas Kecamatan Sandaran dan Kepala Tata Usaha Puskesmas Kecamatan Sandaran serta yang menjadi informan adalah Petugas kesehatan Puskesmas Kecamatan Sandaran dan sebagian masyarakat di Kecamatan Sandaran.

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

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library and Research*), yaitu penulis menggunakan fasilitas perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku yang ada kaitannya dengan judul dan pembahasan skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Rearch*), yaitu penulis mengadakan penelitian langsung dilapangan terhadap objek penelitian dimana dalam tahap ini dipergunakan beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

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

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini, dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan (Milles, Huberman, dan Saldana 2014:31), yaitu :

1. Kondensasi Data, merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraskan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris lainnya.
2. Penyajian Data, yaitu sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi
3. Penarikan Kesimpulan, Kesimpulan mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan data di lapangan, pengkodeannya, penyimpanannya, dan metode ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan- tuntutan pemberi dana, tetapi seringkali kesimpulan itu telah dirumuskan sebelumnya sejak awal, sekalipun seorang peneliti menyatakan telah melanjutkannya “secara induktif”.

Kecamatan Sandaran terbentuk dari hasil pemekaran Kecamatan Sangkulirang dan secara administratif terdiri dari tujuh desa dan 30 Rukun Tetangga (RT) serta memiliki luas wilayah yaitu 3419,34 km<sup>2</sup> dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Berau
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Selat Makassar
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sangkulirang
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Berau dan Selat Makassar

Puskesmas Kecamatan Sandaran terletak di Desa Manubar RT 01 Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur. Puskesmas Kecamatan Sandaran menaungi 7 (tujuh) Desa, yaitu Desa Manubar, Desa Tado'an, Desa Marukangan, Desa Susuk Luar, Desa Susuk Dalam, Desa Sandaran serta Tanjung Mangkalihat.

Kecamatan Sandaran memiliki penduduk sebanyak 9.825 jiwa yang mayoritasnya lebih banyak penduduk laki-laki yaitu 5.481 Jiwa dengan persentase 56% sedangkan penduduk perempuan 4.344 jiwa dengan persentase 44%. Selanjutnya jumlah penduduk Sandaran dapat diketahui seberapa besar dan banyak dari masing-masing kategori usia yang ada.

Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur memiliki Perawat lebih banyak yaitu jumlahnya mencapai 10 Orang, Bidan yang jumlahnya mencapai 8 Orang, Dokter Umum yang jumlahnya 3 Orang, Dokter gigi yang jumlahnya 1 Orang, Bagian Gizi jumlahnya 1 Orang, Administrasi Umum yang jumlahnya 2 Orang serta Petugas Kebersihan yang berjumlah 2 Orang. Pendidikan Tenaga Medis di Puskesmas Kecamatan Sandaran didominasi oleh Diploma Kebidanan dan Diploma Keperawatan yang jumlahnya masing-masing 8 Orang, Jumlah Sarjana Kedokteran sebanyak 4 Orang, kemudian dengan jumlah Sarjana Keperawatan sebanyak 1 Orang dan Sarjana Kesehatan Masyarakat sebanyak 1 Orang.

## **Implementasi Pelayanan Kesehatan**

### ***Prosedur Pelayanan***

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus memiliki prosedur yang jelas, mudah dipahami masyarakat dan sederhana. Prosedur pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas Kecamatan Sandaran sudah sesuai dengan teori yang ada dan dari hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa prosedur pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kecamatan Sandaran sudah berjalan dengan baik, akan tetapi tidak adanya gambar mengenai alur/prosedur pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran merupakan kendala bagi para pasien yang baru berobat dan tidak tahu alur pengobatan yang dilakukan oleh petugas puskesmas sehingga tidak sedikit pasien yang merasa kebingungan dengan alur pengobatan tersebut.

### ***Transparansi Dalam Pelayanan***

Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

pelayanan kesehatan yang diberikan petugas Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur telah dilaksanakan secara transparansi yaitu dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan, bersifat terbuka serta mudah dimengerti. Hal ini tercermin dengan adanya kejujuran dan keterbukaan pihak Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien yang berobat dengan kata lain pihak Puskesmas memberitahukan penyakitnya kepada pasien dan dirujuk ke Rumah Sakit Umum. Sehingga dapat dikatakan bahwa transparansi sudah sesuai dengan asas-asas transparansi dalam pelayanan.

### ***Kepastian Waktu Pelayanan***

Kepastian waktu pelayanan, lamanya proses pelayanan mulai dari pendaftaran sampai selesai, harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, hal ini guna untuk memberikan kepastian pelayanan kepada warga sebagai penerima pelayanan. Begitupun kepastian waktu pada Puskesmas Kecamatan Sandaran dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun tingkat kedisiplinan pegawai Puskesmas Kecamatan Sandaran masih rendah sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal. Lamanya waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien tergantung dari jenis penyakit yang diderita oleh pasien sehingga membutuhkan pemeriksaan atau tindakan yang membutuhkan waktu cukup lama.

### ***Fasilitas/Sarana Prasarana Kesehatan yang Tersedia***

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kecamatan Sandaran kurang memadai. Namun dari pihak Puskesmas Kecamatan Sandaran berusaha mengadakan perlengkapan alat-alat kesehatan tersebut dengan menggunakan dana operasional milik Puskesmas dan berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan fasilitas yang tersedia di Puskesmas Kecamatan Sandaran.

### ***Keramahan Petugas Pelayanan***

Implementasi pelayanan dalam memberikan perhatian sudah dilakukan dengan baik. Pihak Puskesmas, termasuk kepala Puskesmas, Dokter, Bidan, Perawat dan semua staff yang bertugas sudah berupaya memberikan perhatian kepada setiap pasien yang berobat melalui pelayanan pengobatan yang diberikan. Dengan selalu tersenyum dan berbicara dengan sopan pada semua pasien agar pasien yang berobat merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pada hasil penelitian yang telah dipaparkan bahwa sebagian besar pasien Puskesmas Kecamatan Sandaran berpendapat sudah merasakan adanya bentuk perhatian dan keramahan yang diberikan petugas Puskesmas tetapi tidak semua petugas bersikap seperti itu, karena masih adanya beberapa petugas yang dinilai belum mampu



bersikap profesional dengan menunjukkan bentuk keramahan dan berkomunikasi dengan baik pada setiap pasien yang akan berobat. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa kepala Puskesmas Kecamatan Sandaran masih harus meningkatkan pengawasan kepada bawahannya dalam memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien agar tercapai visi dan misi yang telah ditentukan.

### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Sandaran.**

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

Yang menjadikan faktor pendukung dalam implementasi pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Sandaran ialah jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) di Puskesmas Kecamatan Sandaran yang cukup banyak, selain itu tingkat pendidikan yang dimiliki para petugas medis dinilai cukup baik untuk membantu pasien mengatasi keluhan dan membantu permasalahan kesehatan pada pasien.

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

Yang menjadi faktor penghambat adalah masih adanya pegawai yang memiliki kesadaran yang rendah dalam melakukan tugas dan kewajibannya dalam mentaati peraturan-peraturan yang ada, sehingga tidak optimal dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya serta kurangnya tenaga medis di Puskesmas sehingga membuat para pegawai kewalahan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu juga mengenai sarana dan prasarana, terutama bangunan Puskesmas Kecamatan Sandaran yang tidak memadai karena bangunannya sudah terbilang lama dan tidak ada perbaikan sama sekali. Dan juga ruangan yang terbatas membuat para pasien harus bersabar menunggu dalam proses pengobatan tersebut.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan mengenai Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur bahwa prosedur atau cara pelayanan untuk masyarakat/pasien yang berobat tidak terlalu sulit, karena prosedurnya sangat mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, akan tetapi tidak adanya pemberitahuan tertulis mengenai prosedur atau alur pengobatan di Puskesmas terkadang membuat pasien merasa kebingungan ketika mereka ingin berobat. Selanjutnya pelayanan kesehatan yang diberikan petugas Puskesmas Kecamatan Sandaran Kabupaten Kutai Timur telah dilaksanakan secara transparansi yaitu dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan, bersifat terbuka serta mudah dimengerti. Kemudian kepastian waktu dalam memberikan pelayanan juga sudah berjalan dengan baik, namun tingkat kedisiplinan pegawai Puskesmas Kecamatan Sandaran masih rendah sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal. Berikutnya kondisi fasilitas pengobatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran cukup memadai walaupun untuk fasilitas perawatan masih kurang

terfasilitasi. Karena Puskesmas Kecamatan Sandaran dibangun bukan tipe kelas A, tetapi untuk sekedar mengatasi pengobatan yang difatnya insidental, oleh karena itu fasilitas kesehatan yang disediakan masih terbatas. Sementara fasilitas pengobatan yang tersedia di Puskesmas tingkat Kecamatan masih terbatas pada Poli umum, Poli Gigi dan Poli KIA. Sebagian besar pasien Puskesmas Kecamatan Sandaran berpendapat sudah merasakan adanya bentuk perhatian dan keramahan yang diberikan petugas Puskesmas tetapi tidak semua petugas bersikap seperti itu, karena masih adanya beberapa petugas yang dinilai belum mampu bersikap profesional dengan menunjukkan bentuk keramahan dan berkomunikasi dengan baik pada setiap pasien yang akan berobat.

Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Implementasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sandaran yaitu :

a. Faktor Pendukung

Yang menjadi faktor pendukung dalam implementasi pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Sandaran ialah tingkat pendidikan yang dimiliki petugas kesehatan cukup baik untuk menjadi petugas kesehatan kemudian masyarakat Kecamatan Sandaran sangat antusias dalam proses pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Kecamatan Sandaran.

b. Eksternal

Sedangkan yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya kesadaran diri masyarakat untuk menggunakan fasilitas kesehatan sebagai sarana penunjang kesehatan, masih kurangnya sarana penunjang pemeriksaan pasien/kurang lengkapnya alat medis serta kurangnya tenaga medis sehingga petugas mengalami kewalahan dalam mengobati pasien.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kedisiplinan petugas kesehatan harus ditingkatkan lagi agar pengobatan yang dilakukan berjalan dengan lancar dan tidak memakan waktu yang cukup lama.
2. Diharapkan petugas Puskesmas senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan masyarakat sekitar agar pasien dan masyarakat sekitar dapat berpartisipasi dalam program kegiatan yang diselenggarakan. Pengendalian dan pemeliharaan mengikut sertakan masyarakat, agar kawasan yang sudah ditata akan tetap terawat dan predikat kawasan kumuh tidak melekat lagi di Kelurahan Marga Sari.
3. Bagi Pemerintah daerah khususnya Dinas Kesehatan hendaknya senantiasa melakukan koordinasi untuk memfasilitasi Puskesmas-Puskesmas yang ada di bawah tanggung jawabnya dan menangani permasalahan kesehatan yang terjadi di wilayah kerjanya. Perlu adanya kegiatan peduli lingkungan yang melibatkan masyarakat, sehingga secara perlahan masyarakat sadar untuk menjaga lingkungan tanpa merusak lingkungan yang mereka tempati.

***Daftar Pustaka***

- Amin, Ibrahim 2008. *Tepri dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- AS, Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta. Jakarta
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta
- Effendi, Nasrul. 1998. *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Juniarso, Ridwan dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Lumenta, Benyamin. 1998. *Pelayanan Medis*. Cetakan I. Kanisius. Yogyakarta.
- Miles, Mathew B, A. Michael Huberman and Jhonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Third Edition. Sage Publications, Inc.
- Moleong, Lexy. J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Notoadmojo, Soekidjo. 1997. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. PN Balai Pustaka. Jakarta.
- Notoadmojo. 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Ratminto, Atik Sepri Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Juniarso Ridwan, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung.
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Tjipto Prijino dan Budi Soestyo. 1994. *Ekonomi Kesehatan*. Cetakan I. Rineka Cipta.
- Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. CV. Sagung Aksara. Jakarta.
- Usman, Husaini dan P. Setiady Akbar. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Mandar Maju. Bandung.
- Winarno, Budi. 2012. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Cetakan Kedua. CAPS. Yogyakarta.

**Dokumen –dokumen :**

Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor  
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU