

PELAYANAN JASA KESEHATAN DI PUSKESMAS DESA PRANGAT SELATAN KECAMATAN MARANG KAYU KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Okta Dwi Puspita Ningrum¹

ABSTRAK.

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Jasa Kesehatan di Puskesmas Prangat Selatan, untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Pelayanan Jasa Kesehatan di Puskesmas Desa Prangat Selatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang ditetapkan : prosedur pelayanan jasa kesehatan, kepastian waktu dalam pelayanan jasa kesehatan, sarana dan prasarana pelayanan jasa kesehatan, sikap dan perilaku tenaga medis dalam melayani masyarakat., faktor pendukung dan faktor penghambat. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumen-dokumen. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap dan perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dengan tidak membedakan status sosialnya dan tidak membedakan pasien yang datang berobat dengan menggunakan jaminan kesehatan dengan yang tidak menggunakan jaminan kesehatan. Namun masih ada keluhan dari beberapa pasien yang datang berobat karena adanya sikap para medis yang acuh tak acuh kepada pasien di karenakan status sosialnya. Hal ini sedikit banyaknya akan mengganggu psikologi pasien untuk berobat.. Faktor pendukung Puskesmas Prangat Selatan adalah adanya dasar hukum yang jelas dan dana dari APBD dan APBN yang dapat digunakan untuk program-program kesehatan masyarakat yang berada di Desa Prangat Selatan dan faktor penghambatnya adalah karena masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat masalah kesehatan, kurang memadainya sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Prangat Selatan masyarakat lebih memilih berobat di Rumah Sakit, kurangnya obat-obatan dan tenaga medis namun para medis tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada.

Kata Kunci : *Pelayanan Jasa Kesehatan di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara.*

PENDAHULUAN

Dengan adanya usaha pemeliharaan kesehatan diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik dan merata

serta terjangkau oleh masyarakat terutama masyarakat yang berpenghasilan rendah sehingga tujuan pembangunan dapat tercapai, dengan peningkatan kualitas sumberdaya manusia dan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik, maka tidak terlepas dari upaya pencapaian tujuan pembangunan dan meningkatkan kapasitas dalam hal pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat yang salah satunya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

Sesuai dengan Undang-undang tentang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus terus ditingkatkan, serta dalam rangka mewujudkan visi Indonesia sehat 2010 telah ditetapkan misi pembangunan yaitu menggerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau serta memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat serta lingkungan.

Bagi masyarakat kesehatan adalah kebutuhan dasar dan modal utama untuk hidup, karena setiap manusia berhak untuk hidup dan memiliki kesehatan yang layak, namun kenyataannya tidak semua orang memperoleh atau mampu memiliki derajat kesehatan yang optimal, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang diantaranya adalah kesehatan lingkungan masyarakat yang buruk, kehidupan sosial ekonomi rendah yang menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan akan gizi, pemeliharaan kesehatan, pendidikan dan kebutuhan-kebutuhan lainnya sehingga menghambat tercapainya suatu derajat kesehatan yang optimal yang memungkinkan setiap orang hidup produktif baik secara sosial dan ekonomi. penggerak pembangunan berubah menjadi pelayan masyarakat. Adanya perubahan tersebut merupakan suatu harapan tumbuh dan berkembangnya aspirasi-aspirasi sebagai salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam membangun Daerahnya dan ini harus dapat diolah dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa pelaksanaan bahwa pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat di daerah tersebut belum sepenuhnya mampu memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan. Hal tersebut disebabkan : dokter datang kurang tepat waktu, pemeriksaan pasien sebagian besar hanya sampai pada perawat/mantri sementara pasien berkeinginan diperiksa oleh dokter, terbatasnya fasilitas/peralatan medis, terbatasnya tenaga medis, terbatasnya jenis pengobatan. Kondisi demikian telah membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Jasa Kesehatan Di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat Pelayanan Jasa Kesehatan Di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Jasa Kesehatan Di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Pelayanan Jasa Kesehatan Di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu kabupaten Kutai Kartanegara.

Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis, dapat memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini, selain itu diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, saran dan masukan dalam perkembangan kualitas khususnya dalam pelayanan bagi jasa kesehatan yang berada di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (2013:5) Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. 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 produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab
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
Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai.
8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan Kesehatan

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

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 1 ayat 11 menguraikan upaya atau pelayanan kesehatan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.

Dalam Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2005 jenis pelayanan kesehatan terdiri dari beberapa macam diantaranya :

1. Pemeriksaan aktivitas kegiatan sehari-hari
2. Pemeriksaan status mental
3. Pemeriksaan status gizi
4. Pengukuran tekanan darah
5. Pemeriksaan laboratorium
6. Pelaksanaan rujukan
7. Penyuluhan
8. Dokter praktik swasta terutama menangani para lansia yang memerlukan tindakan kuratif insidental.

Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memiliki kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan, baik berupa gelar pendidikan (S1, S2 dan S3) pendidikan non gelar, sampai dengan pelatihan khusus kejuruan, khusus seperti Juru Imunisasi, malaria, dsb.

Peran tenaga kesehatan adalah serangkaian tingkah laku yang diharapkan oleh masyarakat terhadap tenaga kesehatan sesuai dengan kedudukannya dalam suatu sistem pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk asuhan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif.

Puskesmas

Menurut Ridlo (2008 ; 13) Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah tertentu.

Jenis Pelayanan yang Diselenggarakan di Puskesmas antara lain :

1. Upaya Kesehatan Wajib

Upaya kesehatan wajib Puskesmas adalah upaya yang ditetapkan berdasarkan komitmen nasional, regional dan global serta yang mempunyai daya ungkit tinggi. Upaya kesehatan wajib tersebut adalah :

- a. Upaya Promosi Kesehatan
- b. Upaya Kesehatan Lingkungan
- c. Upaya kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana
- d. Upaya Perbaikan Gizi

- e. Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular
- f. Upaya Pengobatan

2. Upaya Kesehatan Pengembangan

Upaya kesehatan pengembangan Puskesmas adalah upaya untuk ditetapkan berdasarkan permasalahan kesehatan yang ditemukan di masyarakat serta disesuaikan dengan kemampuan Puskesmas. Upaya kesehatan pengembangan tersebut adalah :

- a. Upaya Kesehatan sekolah
- b. Upaya Kesehatan Olahraga
- c. Upaya Perawatan Kesehatan Masyarakat
- d. Upaya Kesehatan Kerja
- e. Upaya Kesehatan Gizi dan Mulut
- f. Upaya Kesehatan Mata
- g. Upaya Kesehatan Usia Lanjut
- h. Upaya Pembinaan Pengobatan Tradisional.

Definisi Konsepsional

Adapun yang menjadi definisi konsepsional dalam penelitian ini ialah : Pelayanan jasa kesehatan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih merata, bermutu dan sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat yang ada di sekitarnya agar tercapai kemampuan hidup sehat bagi masyarakat untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan 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. Pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara., dengan indikator yaitu : prosedur pelayanan jasa kesehatan, kepastian waktu dalam pelayanan jasa kesehatan, sarana dan prasarana pelayanan jasa kesehatan, sikap dan perilaku tenaga medis dalam melayani masyarakat.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informen yang berupa keterangan-keterangan atau penjelasan-penjelasan yang

diajukan dengan cara wawancara. Sumber data primer berdasarkan *purposive sampling*.

Key informan yaitu : Dokter. Sedangkan informan : bidan, perawat dan masyarakat.

b. Data Sekunder

Data yang diambil dari buku-buku referensi, jurnal dan hasil penelitian sebelumnya. Sumber data sekunder berasal dari asip, laporan dan dokumentasi.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu observasi, wawancara (*interview*) dan penelitian dokumen.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif dengan model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana yang meliputi 4 (empat) komponen :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Pengambilan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusions: Drawing/Verifying*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki pegawai sebanyak 41 orang terdiri dari 3 orang medis, 12 orang perawat, 14 orang bidan, 1 orang farmasi, 2 orang kesehatan masyarakat, 1 orang analisi kesehatan dan 8 orang petugas non medis dan honor lokal.

1. Pelayanan Jasa Kesehatan di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu kabupaten Kutai kartanegara

a. Prosedur Pelayanan kesehatan Masyarakat

Prosedur pelayanan ialah kemudahan tahapan pelayanan yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam prosedur pelayanan jasa kesehatan yang ada di Puskesmas Prangat Selatan sudah berjalan dengan baik, dan prosedurnya pun mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Prosedur kesehatan masyarakat di Puskesmas Prangat Selatan cukup sederhana, masyarakat yang datang hanya perlu merlalui tahap pendaftaran, menunggu antrian dan selanjutnya tinggal menunggu antrian pemeriksaan dan pasien dapat menebus obat di apotik.

b. Ketepatan Waktu Pelayanan Jasa Kesehatan Masyarakat

Ketepatan waktu pelayanan adalah cara dalam memberikan suatu pelayanan, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam ketepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang masih kurang baik, karena kedisiplinan para pegawai di Puskesmas Prangat Selatan masih rendah sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Lamanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berobat itu sendiri.

c. Sarana dan Prasarana Pelayanan jasa Kesehatan Masyarakat.

Sarana dan Prasarana pelayanan adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan untuk menunjang kelancaran pelayanan kesehatan kepada masyarakat/pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Prangat Selatan sudah cukup memadai, walaupun masih ada beberapa sarana dan prasarana yang masih kurang dalam menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat/pasien. Terutama di UGD karena masih kurangnya sarana dan prasarana sehingga terkadang pasien harus dirujuk ke rumah sakit untuk mendapatkan pengobatan lebih lanjut.

d. Sikap dan Prilaku Tenaga medis dalam Melayani Masyarakat.

Sikap dan prilaku tenaga medis merupakan sikap dan prilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sikap dan prilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dengan tidak membedakan status sosialnya dan tidak membedakan pasien yang datang berobat dengan menggunakan jaminan kesehatan dengan yang tidak menggunakan jaminan kesehatan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Jasa Kesehatan di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara

Dalam pencapaian tujuan dalam pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi baik faktor pendukung maupun faktor penghambat.

Faktor Pendukung

1. Adanya dasar hukum yang sudah jelas dan sah guna menunjang dan menjamin pelaksanaan pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Prangat Selatan dapat berjalan dengan baik dan maksimal.
2. Adanya dana dari APBD dan APBN yang digunakan untuk program-program kesehatan.

Faktor Penghambat

1. Kurang memadainya sarana dan prasarana penunjang yang ada di Puskesmas Desa Prangat Selatan.

2. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan Puskesmas kepada masyarakat Desa Prangat Selatan tentang pentingnya masalah kesehatan.
3. Kurang lengkapnya obat-obatan yang ada di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara.
4. Kurangnya tenaga medis yang ada di Puskesmas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan memperoleh kesimpulan yang merupakan hasil wawancara dengan *key informan*, *informan* dan dari hasil laporan tertulis, dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara antara lain :

1. Pelayanan Jasa Kesehatan di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara
 - a. Prosedur pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara telah berjalan dengan baik dan jelas. Prosedur pelayanannya pun tidak berbelit-belit karena gambar mengenai alur atau prosedur pelayanan telah ditempel di pintu masuk Puskesmas.
 - b. Ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di Puskesmas Desa Prangat selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara masih kurang baik karena kedisiplinan para pegawai di Puskesmas Prangat Selatan masih rendah sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal dan lamanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berobat.
 - c. Sarana dan prasarana pelayanan jasa kesehatan masyarakat yang ada di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara sudah cukup memadai, walaupun masih ada beberapa sarana dan prasarana yang masih kurang dalam menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat/pasien terutama di UGD
 - d. Sikap dan perilaku tenaga medis dalam melayani masyarakat yang ada di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara sudah cukup baik, dengan tidak membeda-bedakan status sosialnya dan tidak membeda-bedakan pasien yang datang berobat dengan menggunakan jaminan kesehatan dengan yang tidak menggunakan jaminan kesehatan.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu kabupaten Kutai kartanegara
 - a. Faktor pendukung pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu adanya dasar hukum yang jelas dan sah serta

adanya dana APBD dan APBN dalam mendukung program kesehatan di Puskesmas Prangat Selatan

- b. Faktor penghambat pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang Kayu Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu masih kurangnya tenaga medis, obat-obatan yang belum lengkap, kurang memadainya sarana dan prasarana penunjang dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan Puskesmas kepada masyarakat Desa mengenai kesehatan

Saran

Sesuai dari hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan mengenai pelayanan jasa di puskesmas Desa Prangat Selatan Kecamatan Marang kayu Kabupaten Kutai Kartanegara, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya evaluasi atau pengawasan terhadap petugas kesehatan dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan agar dapat menetapkan sikap dan prilaku yang lebih baik dalam pemberian pelayanan.
2. Menyediakan/menambah sarana dan prasarana Puskesmas seperti alat-alat kesehatan yang ada di IGD, serta fasilitas-fasilitas lainnya yang masih kurang lengkap dan ketersediaan obat-obat yang dimiliki harus mencukupi.
3. Bagi pemimpin Puskesmas Prangat Selatan diharapkan dapat lebih bersosialisasi lagi kepada masyarakat Desa Prangat Selatan tentang adanya program-program yang akan dijalankan oleh pihak Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi :

Hurriyati, Ratih. 2005. Manajemen Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung. CV. Alfabeta.

Ihham Akhsanu Ridlo 2008. Turnover Karyawan, Kajian literatur

Kurniawan,2005, Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogyakarta

Lewis,Carol W.d Stuart C.Gilman.2005. The EthicsChallenge in Public Service: A Problem-Solving Guide . Market Street,San Fransisco: Jossey-Bass.

Moenir,H.A.S, 2001, Manajemen Pelayanan Untum di Indonesia. Bina Aksara,Jakarta indonesia

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Jogjakarta. Unit Penerbitan dan pencetakan Akademik Manakemen Perusahaan YKPN.

Miles, Matthew B.A, Michael Huberman, Saldana. 2014. Analisis Data Kualitatif. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta. UI Press.

Moleong, Lexy, J. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

Muninjaya, Gde. 2011. Manajemen Mutu Kesehatan. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Notoatmodjo.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta.

Philip, Kotler. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2012. Manajemen Pelayanan, Cetakan IX. Yogyakarta. Pustaka Belajar.

Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang Program sekolah Demokrasi.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Bumi Aksara.

Soekanto, Soerjono. 1990. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Soekidjo. 2003. Ilmu Kesehatan Masyarakat ; Prinsip-prinsip Dasar. Jakarta Rineka Cipta.

Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Administrasi. Edisi Ketiga Belas. Bandung. CV Alfabeta.

Supriyanto dan Ernawaty. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Terry, George R dan Rue, Leslie W. 2005. Dasar-dasar manajemen, Cetakan kesembilan.

Trihono. 2005. Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat. Jakarta. CV Sagung Seto.

Sumber Perundang-undangan :

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pemekaran Kabupaten Kutai Induk, Kutai Barat, Kutai timur dan Kota Bontang.

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2002 tentang Perubahan Nama Kabupaten Kutai Menjadi Kutai Kartanegara

Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Konsep Dasar Puskesmas.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2005 tentang Kesehatan