

PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS LINGGANG BIGUNG KECAMATAN LINGGANG BIGUNG KABUPATEN KUTAI BARAT

RATNA MELIANA ¹

Abstrak

Ratna Meliana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Syahrani, M.Si dan Dra. Rosa Anggraeiny, M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dan untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat berdasarkan pendapat dari masyarakat selaku pasien mengatakan bahwa, prosedur pelayanan dari pendaftaran untuk daftar tetap penerimaan pendaftaran pasien menjadi lama, dikarenakan pendaftaran diri terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan medis maupun penunjang medis, hal ini disebabkan dari pasien yang lupa atau tidak membawa kartu Puskesmas. Puskesmas memiliki SDM yang memadai dari segi tingkat pemahamannya dan keahlian.

Kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan untuk Puskesmas Linggang Bigung cukup baik. Yang menjadi faktor penghambat masih kekurangan pegawai, fasilitas kesehatan dan obat-obatan, bangunan rawat inap yang belum mencukupi, kondisi bangunan yang belum memadai, Faktor pendukungnya yaitu sarana prasarana dan fasilitasnya sudah baik, adanya program kesehatan gratis, kondisi gedung selalu bersih, kemauan para tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat dengan baik, adanya dukungan dari Dinas Kesehatan untuk memberikan kesempatan tenaga kesehatan untuk mengikuti pelatihan dalam menunjang suatu pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan dan Kesehatan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Pemerintah Kalimantan Timur juga berupaya melakukan pengembangan jaminan kualitas dengan meningkatkan kualitas pelayanan dipuskesmas. Dengan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ratnameliana2005@gmail.com

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan. 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, tersediannya obat yang lebih berkualitas dan obat paten, jadwal pelayanan yang selalu tepat waktu, pelayanan yang cepat, tepat, sabar dan ramah.

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat meliputi Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Dokter Gigi, Pelayanan Dokter Mata, Pelayanan Posyandu, dan Pelayanan Puskesmas keliling. Puskesmas Linggang Bigung tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan seperti kurangnya tenaga kesehatan. Dengan keadaan sosial ekonomi masyarakat yang kurang, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan meyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis dilapangan Puskesmas Linggang Bigung sementara memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat belum optimal dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana yang tidak dapat menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat setempat, selain itu juga masih banyak terdapat permasalahan-permasalahan lain seperti kurangnya tenaga medis, kurang ramah dan kurang disiplinnya petugas kesehatan puskesmas baik disiplin waktu maupun pelayanannya sehingga pasien harus menunggu lama.

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk lebih menekankan dan meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul "Pelayanan Kesehatan masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat".

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah "pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat". Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi

berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat dan diantara salah satunya adalah kebutuhan akan kesehatan.

Menurut Kurniawan (2005:5) pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Karena fungsi utama pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik pada hakekatnya adalah melindungi masyarakat dari eksploitasi swasta yang diakibatkan adanya kegagalan pasar, maka tugas pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik memiliki sarana yang luas, namun berbagai jenis barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah pada dasarnya dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis menurut karakteristik yang melekat pada barang dan jasa publik tersebut.

Dari beberapa kutipan diatas mengenai pelayanan umum dan publik dan beberapa hal yang mendukung terselenggaranya suatu pelayanan yang baik dan dapat diharapkan oleh masyarakat, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan atau aktifitas yang menjadi harapan bagi orang lain baik individu maupun kelompok sesuai dengan haknya terhadap pihak yang memiliki keterkaitan nilai-nilai moral dan tanggung jawab dan berwenang mengembangkan suatu amanah dalam memberikan suatu wujud pelayanan tersebut yang diberikan pihak yang membutuhkannya sesuai dengan prosedur, tata cara yang diterapkan sehingga sesuai dengan aturan yang berlaku, yang tentunya sangat diperlukan juga komitmen dan kesungguhan bagi pihak terkait yang berwenang dalam memberikan pelayanan agar dapat tercipta suatu pelayanan yang betul-betul diharapkan dan bahkan oleh pihak yang ingin memperoleh pelayanan, sehingga bisa mewujudkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas.

Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah atau swasta mengikuti standar pelayanan yang mengacu pada standar dan aturan yang di terapkan oleh pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tersebut penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Di dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Kemudian penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut. Pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

Ada beberapa faktor-faktor untuk standarisasi pelayanan, yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yang mana dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk penerima pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan hingga dengan penyelesaian pelayanan.

3. Biaya pelayanan, ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik merupakan proses pemenuhan target agar terciptanya atau tercapainya tujuan dan maksud organisasi pelayanan publik sebagai abdi masyarakat, hingga pencapaian yang dimaksud adanya keikhlasan, kepuasan dan adanya kesan yang berdampak positif diantara pemberi dan penerima.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Notoatmojo (2005:4), “upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat.” Sedangkan menurut pendapat Tjiptoherijanto (2008:6) “Pelayanan Kesehatan adalah satu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi”.

Sependapat dengan itu Muninjaya (2004:109) mengartikan bahwa pelayanan kesehatan yang dikembangkan disuatu wilayah harus dijaga arahnya agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diwilayah tersebut.

Berdasarkan definisi tersebut kemudian pelayanan kesehatan yang diberikan tidak hanya pengobatan saja, tetapi juga puskesmas melaksanakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh yaitu pengobatan, pencegahan peningkatan dan pemulihan dalam bentuk upaya pokok.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh puskesmas di dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih merata dan bermutu dengan mewujudkan suatu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat yang berada di sekitarnya. Menurut Adisasmito (2007:80) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan masyarakat adalah jaminan ketersediaan, keamanan, mutu, manfaat, keterjangkauan serta akses obat dan pembekalan kesehatan secara prima pada masyarakat.

Berdasarkan hal di atas, maka perlu adanya usaha yang nyata dan serius bagaimana mengupayakan agar masyarakat dapat memanfaatkan puskesmas untuk keperluan pelayanan kesehatan.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2003:20) secara umum, “Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa

pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serata penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi”.

Menurut Azwar (2003:20), pengertian “Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien”. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

- a. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*).
- b. Kemampuan Melayani (*Serviceability*).
- c. Keandalan (*releability*).
- d. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Dari beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dipuskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Menurut Ealau dan Pewitt (dalam Suharto, 2008:83), kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku, dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang baik dari yang membuat atau yang melaksanakan kebijakan tersebut. Menurut Titmuss (dalam Suharto, 2008:83), kebijakan adalah prinsip-prinsip yang mengatur tindakan dan diarahkan pada tujuan tertentu. Kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Nugroho (2008:51), kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan negara yang bersangkutan. Kebijakan Publik adalah strategi untuk mengantarkan masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju pada masyarakat yang dicita-citakan.

Karakteristik khusus dari kebijakan publik adalah bahwa keputusan politik tersebut dirumuskan oleh apa yang disebut Easton (Agustino, 2006:15) sebagai “otoritas” dalam sistem politik yaitu: “para senior, kepala tertinggi, eksekutif, legislatif, para hakim, administrator, penasehat, para raja, dan sebagainya”. Selanjutnya Easton menyebutkan bahwa mereka-mereka yang berotoritas dalam sistem politik dalam rangka memformulasikan kebijakan publik itu adalah orang-orang yang terlibat dalam urusan sistem politik sehari-hari dan mempunyai tanggung jawab dalam suatu masalah tertentu di mana pada satu titik mereka diminta untuk mengambil keputusan dikemudian hari yang diterima serta mengikat sebagian besar anggota masyarakat selama waktu tertentu dalam pelayanan kesehatan yang diberikan tidak hanya pengobatan saja, tetapi juga puskesmas melaksanakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh yaitu pengobatan, pencegahan peningkatan dan pemulihan dalam bentuk upaya pokok.

Pengukur Kualitas Pelayanan

Didalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Parasuran, Zeithaml dan Beri, dalam risetnya menemukan dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok pengukur kualitas pelayanan yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2008:95), yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42) yaitu :

1. Transparansi.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan hak.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pengertian Puskesmas

Menurut Alamsyah (2011:43) puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana, serta masyarakat sebagai pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Jadi puskesmas merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan karena dengan adanya puskesmas setidaknya dapat membantu kebutuhan masyarakat yang ada di wilayah tersebut, dan menandakan bahwa pembangunan kesehatan di daerah tersebut sangat baik.

Menurut Muninjaya (dalam Alamsyah, 2011:43) Puskesmas adalah “merupakan unit teknis pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah Puskesmas yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan masyarakat ditingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi Puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan dibidang kesehatan.

Menurut Farich (2012:47) terdapat 3 fungsi utama dalam puskesmas yaitu:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan masyarakat dibidang kesehatan.
3. Pusat pelayanan kesehatan ditingkat dasar.

Dari pengertian diatas maka dapat digali makna yang lebih mendalam. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab

yang sangat besar dalam pemeliharaan masyarakat diwilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan status kesehatan masyarakat seoptimal mungkin.

Definisi Konsepsional

Pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Linggang Bigung di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan dari prosedur pelayanan, tugas dalam pelayanan, kualitas dan kuantitas pelayanan petugas medis, empati dan daya tanggap sesuai pelayanan kesehatan di Puskesmas Linggang Bigung dengan kondisi kesehatan masyarakat yang ada di sekitar agar tercapai kemampuan hidup sehat bagi masyarakat untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal.

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

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat, dengan indikator yang diteliti meliputi :
 - a. Prosedur pelayanan.
 - b. Tugas dalam pelayanan.
 - c. Kualitas dan kuantitas pelayanan petugas medis.
 - d. Empati.
 - e. Daya Tanggap.
2. Faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.

Sumber Data

Sumber data dapat diperoleh dari Kepala Puskesmas, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan dan masyarakat pada Puskesmas

Linggang Bigung Puskesmas Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat, di mana peneliti dapat mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Sumber Data ada dua jenis yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer yaitu Sumber data Penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber asli, sebagai berikut :

- a. *Key informan* (Informasi Kunci) nya yaitu Kepala Puskesmas Linggang Bigung, berjumlah 1 orang.
 - b. Informannya yaitu Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan berjumlah 1 orang dan Pegawai puskesmas.
 - c. Informan Lainnya yaitu masyarakat yang berobat di puskesmas
2. Sumber Data Sekunder
Untuk menunjang penelitian ini diambil dari dokumen-dokumen yang ada di Puskesmas Linggang Bigung Puskesmas Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*).
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu :
 - a. Observasi.
 - b. Wawancara (*interview*).
3. Penelitian dokumen atau dokumen *research*.

Analisis Data Kualitatif

Analisa data kualitatif terdiri dari 4 komponen, antara lain :

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*).

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat

Linggang Bigung adalah sebuah [Puskesmas](#) di [Kabupaten Kutai Barat](#), [Provinsi Kalimantan Timur](#), [Indonesia](#). Puskesmas Linggang Bigung dihuni oleh 3.953 KK. Jumlah keseluruhan penduduk Puskesmas Linggang Bigung adalah 13.657 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki 7.190 orang dan jumlah penduduk perempuan 6.467 orang. Tingkat kepadatan penduduk di Puskesmas Linggang Bigung adalah 19 jiwa/km².

Puskesmas Linggang Bigung.

Puskesmas Linggang Bigung dibangun pada tahun 2001 dengan luas bangunan 204 M². Puskesmas Linggang Bigung membawahi 8 Puskesmas pembantu (Pustu) dan 1 Pusat Kesehatan Masyarakat (PKMK), sedang kegiatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan adalah pelayanan dalam gedung juga luar gedung, dengan jumlah yang ada terdiri dari : dokter umum, perawat, bidan,

tenaga sanitasi, tenaga laboratorium, tenaga gizi, apoteker, asisten apoteker dan tenaga administrasi umum. Puskesmas Linggang Bigung melayani 11, 15 sekolah Taman Kanak-kanak, 13 Sekolah Dasar, 5 Sekolah Menengah Pertama, 1 Sekolah Menengah Atas, 2 Sekolah menengah Kejuruan, 11 Posyandu bayi/balita dan 5 Posyandu usia lanjut.

PEMBAHASAN

Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.

Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung berdasarkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam segi persyaratan dan kondisi iklim kerja seperti beberapa macam persyaratan, seperti pendaftaran masyarakat di Puskesmas, surat rujukan, kartu Puskesmas, pengajuan permohonan pelayanan, tata cara penanganan pelayanan, tata cara penyampaian hasil pelayanan dan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan. Prosedur pelayanan pasien di Puskesmas Linggang Bigung dilakukan dengan baik.

Pendaftaran masyarakat di Puskesmas, prosedur pelayanan di Puskesmas, dalam pendaftaran pasien menerapkan sistem penomoran secara *Unit Numbering System* yaitu sistem penomoran dimana pasien diberikan satu nomor rekam medis pada pasien berobat jalan maupun rawat inap dan gawat darurat dan nomor tersebut digunakan untuk selamanya maupun seterusnya.

Pendapat pasien mengatakan, prosedur pelayanan dari pendaftaran untuk daftar tetap penerimaan pendaftaran pasien lama, pertama pasien harus mendaftarkan diri terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan medis maupun penunjang medis, pendaftaran dilakukan dibagian pendaftaran pasien, pasien oleh petugas dipersilahkan mendaftar, apabila sudah diperiksa dan mendapatkan surat rujukan, maka surat rujukan dapat ditunjukkan pada petugas pendaftaran di Rumah Sakit rujukan.

Tugas Dalam Pelayanan.

Puskesmas Linggang Bigung sudah memiliki SDM yang memadai dari segi tingkat pemahamannya dan keahliannya masing-masing tugasnya dalam melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan. Sarana prasarana lainnya selama ini cukup saja, Tugas pelayanan yang diberikan staf perawat maupun dokter yang bertugas selalu dengan hasil yang baik. Tugas pelayanan yang dilakukan dokter, perawat dan staf dalam pelayanan sekarang aman terkendali dengan baik.

Dari segi tingkat pemahaman sudah baik. Ketersediaan sumberdaya lainnya juga, dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan kepada masyarakat dari sarana prasarananya sudah lengkap, jika ada pasien yang membutuhkan penanganan yang lebih berat, Puskesmas akan memberikan rujukan kepada Rumah Sakit yang berkompeten. Tugas perawat dan staf dalam pelayanan sekarang sudah dilakukan dengan baik.

Puskesmas Linggang Bigung SDM nya menurut pendapat masyarakat selaku pasien menilai sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan, dari segi tingkat pemahamannya dan ketersediaan sumberdaya lainnya dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan kepada masyarakat. Dilihat dari sarana prasarana yang lumayan cukup lengkap dan obat-obatan yang cukup. Tugas pelayanan yang dikatakan masih kurang baik dalam pemberian pelayanan, disebabkan dari administrasi yang lama, pemeriksaan pasien agak lambat dan antrian yang lama jika banyak pasien yang mau periksa kesehatan. Hal ini berdasarkan keadaan dokter yang sedikit kurang mendukung.

Kualitas Dan Kuantitas Pelayanan Petugas Medis.

Kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan untuk Linggang Bigung Puskesmas Linggang Bigung dirasa sudah cukup, karena sudah mencapai standar pelayanan kesehatan yang seharusnya. Puskesmas Linggang Bigung sudah mempunyai 5 orang bidan, Dokter Umum 2 orang, Dokter Gigi 1 orang dan Tenaga Kesehatan 1 orang lulusan Kesehatan masyarakat. Dokter dan bidan diberi tugas untuk mengobati masyarakat di Linggang. Kualitas obat-obatan yang tersedia pada Puskesmas Linggang Bigung hanya sedikit seperti ibu profen, amoxicillin dan obat antibioka yang lain. Selama ini Puskesmas Linggang Bigung mengupayakan untuk melakukan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan petugas medis.

Puskesmas Linggang Bigung memiliki SDM yang memadai, dari segi kuantitas maupun kualitas. Kualitas dan kuantitas kinerja, ketelitian dan kerapian staf kebanyakan sudah baik, kualitas pegawai sangat baik dalam memberikan pelayanan publik. Upaya yang saya lakukan dari pemberian motivasi kepada staf, perawat dan dokternya dalam memberikan pelayanan, kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan kesehatan pada masyarakat. Puskesmas sudah memberikan pelayanan secara cepat dan tepat Dari segi kualitas dan kuantitas, pegawai puskesmas, sudah ditetapkan dalam peraturan, kuantitas kerja pegawai sudah berjalan dengan baik. Banyaknya tugas staf Puskesmas dapat dilihat berdasarkan sasaran kerja pegawai. Staf sesuai dengan bagian tugas masing-masing, serta dapat mengetahui capaian sasaran pelayanan kesehatan.

Masyarakat menilai bahwa, Puskesmas Linggang Bigung telah memiliki Sumber Daya Manusia yang memadai, dari segi kuantitas maupun kualitas. Pegawai sebagai pelayan pasien di Kecamatan Linggang Bigung, harus memiliki kualitas dan kuantitas dalam memberikan pelayanan. Pegawai Puskesmas harus mengetahui apa saja yang harus dikerjakan dan harus memiliki kualitas dan kuantitas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. supaya semua petugas lain mengerti dan mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat.

Empati.

Pegawai Puskesmas akan senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat termasuk pelayanan. Di Puskesmas pegawai tidak pernah membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Tolak ukur pimpinan kepada pegawai dari masyarakat yang mengalami kesulitan, maka pegawai akan senantiasa untuk mengarahkannya. Komplain yang diterima biasanya pimpinan memberikan arahan kepada pegawai yang melakukan kesalahan terhadap pekerjaannya.

Pegawai memiliki empati dalam memberikan pelayanan. Pernah dalam pelayanan kepada pasien. Pegawai untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat, berusaha untuk senantiasa melayani dengan sebaik-baiknya masyarakat yang akan melakukan kesehatan di Puskesmas. Pegawai di Puskesmas harus mempunyai empati dan harus memberikan perhatian kepada masyarakat, masih ada kekurangan pengetahuan masyarakat mengenai prosedurnya. Adanya komunikasi yang baik antara masyarakat dan kami dapat mempercepat waktu penyelesaian.

Adapun pendapat dari masyarakat Linggang Bigung selaku pasien Puskesmas, mengatakan bahwa empati pegawai sangat baik. Semua pegawai memberikan pelayanan dengan baik. Pelayanan pegawai sangat memuaskan masyarakat. Pengertian dan pengetahuan pegawai terlihat dari upaya mereka memahami keinginan masyarakat atau masyarakat lain yang masih kurang mengetahui prosedur pemeriksaan di Puskesmas.

Daya Tanggap

Daya tanggap pegawai Puskesmas sudah baik, semua kegiatan di Puskesmas saling terkait antara satu bagian dengan bagian lain dan para pegawai di Puskesmas terbiasa untuk saling membantu dibagian lain yang perlu bantuan, Tolak ukurnya pimpinan, dari keingintahuan dan daya tangkap pegawai yang memahami semua bentuk proses pengurusan di Puskesmas ini walaupun bukan bagiannya dalam hal administrasi, bisa membantu pegawai lain yang membutuhkan pertolongan dalam hal yang wajar. Tetapi bagian perawat atau kesehatan tidak bisa sembarangan membantu. Ini hanya khusus pada bidangnya, karena ini menyangkut nyawa seseorang.

Semua masyarakat pegawai perlakukan sama, daya tanggap pegawai kepada masyarakat mempunyai hak yang sama. Tingkat pemahaman terhadap tugas-tugas yang tertera dalam uraian tugas belum semuanya dapat dipahami. Sehingga dalam pelaksanaannya dari perawat, harus memberi arahan atau penjelasan kepada staf dan juga berkordinasi dengan pimpinan menyangkut mekanisme penyelesaian tugas sehingga dalam pelaksanaannya pegawai tidak mendapatkan kesulitan.

Adapun pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa, semua pegawai di Puskesmas daya tanggap pelayanannya bagus, apabila ada yang bertanya pada salah satu perawat yang ada di Puskesmas untuk menanyakan tentang hal-hal apa saja yang berkaitan dengan pengurusan yang ada di Puskesmas. Walaupun bukan tugasnya, tetapi mereka sudah memahami semua bentuk kegiatan di Puskesmas. Kebersamaan pegawai dalam melaksanakan tugas secara bersama-sama, yang kemampuannya masih kurang dapat ditutupi oleh pegawai yang lain jadi tugas dan pekerjaan yang dibebankan dimasing-masing bidang akan terselesaikan.

Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.

Faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat dari kurangnya pegawai, fasilitas kesehatan dan obat-obatan serta gedung Puskesmas yang belum memadai dikarenakan belum adanya renovasi bangunan. Faktor penghambat yang menyebabkan pelayanan kurang maksimal, diantaranya kondisi bangunan sebagai objek terlaksananya pelayanan kurang memadai khususnya bangunan rawat inap yang belum mencukupi, kondisibangunan yang belum memadai, fasilitas kesehatan dan sarana yang masih kurang, dan tenaga kesehatan masih kurang yang menyebabkan pegawai mempunyai tugas rangkap, sehingga terkesan lambat.

Faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung prasarananya dan fasilitasnya sudah baik dan membantu pasien di ruang tunggu sudah disediakan TV, majalah kesehatan bisa buat menambah wawasan, baik untuk santai dan menunggu giliran. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Linggang Bigung adalah dengan adanya program kesehatan gratis serta adanya gedung puskesmas sebagai objek tempat pelayanan kesehatan. Adanya gedung puskesmas, biaya pengobatan gratis, adanya gedung sebagai objek pelaksanaan pelayanan, adanya program pengobatan gratis dan kemauan para tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat dengan baik serta adanya dukungan dari Dinas Kesehatan untuk memberikan kesempatan tenaga kesehatan untuk mengikuti pelatihan dalam menunjang suatu pelayanan, kamar mandi Puskesmas bersih, pewangi ruangnya ada. Di Puskesmas kebersihannya harus terjaga, pengamatan saya lantainyaterlihat bersih, ada beberapa tempat sampah tertata rapi disudutPuskesmas, kenyamanan ditempat ini sudah memuaskan dan bisa membuat para pasien merasa betah saat menunggu, Masyarakat bisa beristirahat dengan enak saat menunggu untuk diperiksa.

PENUTUP

Kesimpulan

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

1. Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat.
 - a. Prosedur pelayanan seperti pendaftaran masyarakat, surat rujukan, kartu Puskesmas, pengajuan permohonan pelayanan, tata cara penanganan pelayanan, tata cara penyampaian hasil pelayanan dan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan. Prosedur pelayanan pasien di Puskesmas Linggang Bigung dilakukan dengan baik.
 - b. Tugas dalam pelayanan di Puskesmas Linggang Bigung memiliki SDM yang memadai dari segi tingkat pemahamannya dan keahlian dalam menjalankan tugas. Tugas pelayanan yang dikatakan masih kurang baik dalam pemberian pelayanan, disebabkan dari administrasi yang lama, pemeriksaan pasien agak lambat dan penyelesaian administrasi menjadikan antrian masyarakat menjadi banyak, hal ini berdasarkan keadaan dokter yang sedikit kurang mendukung. Pelayanan kepada masyarakat sampai sekarang masih kurang baik.
 - c. Kualitas dan kuantitas pelayanan petugas medis sudah petugas lakukan dengan baik, tidak menunda-nunda pekerjaan. karena banyaknya antrian masyarakat. Kuantitas kerja perawat maupun staf administrasi di Puskesmas, berbeda-beda dari setiap bagiannya. Kualitas dan kuantitas pelayanan petugas medis Puskesmas kurang baik, dari kurangnya persediaan obat-obatan yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, penyakit kasus katarak dan bronchitis penanganannya kurang dikarenakan tidak terdapat obat-obatan yang sesuai dengan kebutuhan.
 - d. Empati pegawai Puskesmas senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat termasuk pelayanan. Di Puskesmas pegawai tidak pernah membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Adapun pendapat dari masyarakat Linggang Bigung selaku pasien Puskesmas, mengatakan bahwa empati pegawai sangat baik. Semua pegawai memberikan pelayanan dengan baik. Pelayanan pegawai sangat memuaskan masyarakat.
 - e. Daya Tangkap pegawai Puskesmas sudah baik. Tolak ukurnya pimpinan, dari keingintahuan dan daya tangkap pegawai yang memahami semua bentuk proses pengurusan di Puskesmas ini walaupun bukan bagiannya dalam hal administrasi, bisa membantu pegawai lain yang membutuhkan pertolongan dalam hal yang wajar. Adapun pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa, semua pegawai di Puskesmas daya tanggap pelayanannya bagus.
2. Faktor penghambatnya, Puskesmas Linggang Bigung masih kekurangan pegawai, fasilitas kesehatan, belum adanya renovasi bangunan gedung,

objek terlaksananya pelayanan kurang memadai khususnya bangunan ruangan rawat inap yang belum mencukupi, kondisi bangunan yang belum memadai, fasilitas kesehatan dan sarana yang masih kurang dan tenaga kesehatan masih kurang yang menyebabkan pegawai mempunyai tugas rangkap, sehingga terkesan lambat, kurangnya obat-obatan yang diberi kepada warga hanya untuk 2 hari. Serta pada kasus katarak dan bronchitis ada ditemukan pada warga Linggang Bigung. Tapi penanganannya masih kurang karena tidak terdapat obat-obatan yang sesuai.

3. Faktor pendukungnya yaitu sarana prasarana puskesmas dan fasilitasnya sudah baik, adanya program kesehatan gratis, kondisi gedung sebagai objek pelaksanaan pelayanan, selalu bersih, kemauan para tenaga kesehatan untuk melayani masyarakat dengan baik, adanya dukungan dari Dinas Kesehatan untuk memberikan kesempatan tenaga kesehatan untuk mengikuti pelatihan dalam menunjang suatu pelayanan, kamar mandi Puskesmas bersih, setiap ruangan terdapat pewangi dan kebersihannya Puskesmas harus terjaga.

Saran

Sehubungan dengan kesimpulan yang telah di kemukakan diatas dan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Puskesmas bisa mengatasi kekurangan fasilitas kesehatan dan obat-obatan di Puskesmas Linggang Bigung serta perbaikan gedung Puskesmas yang perlu adanya renovasi bangunan.
2. Puskesmas melakukan perbaikan proses administrasi yang dinilai lama menjadi cepat, agar pemeriksaan pasien tidak lambat.
3. Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Provinsi, membantu penambahan pegawai dan dokter di Puskesmas Linggang Bigung, jika masih kekurangan tenaga kesehatan yang sangat tidak mendukung pelayanan di Puskesmas.
4. Puskesmas bisa menyediakan persediaan obat-obatan yang dibutuhkan masyarakat, serta bagi kasus katarak dan bronchitis penanganannya teratasi dengan obat-obatan yang sesuai dengan kebutuhan.

Daftar Pustaka

- Adisasmito, Wiku. 2007. *Sistem Kesehatan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Alamsyah Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Azrul, Azwar. 2003. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Banacipta.
- Farich achmad. 2012. *Managemen Pelayanan kesehatan Masyarakat*. Gosyen Publishing : Yogyakarta.

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan. Yogyakarta.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*: Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Dokumen – Dokumen :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.