

# PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS JUANDA KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

Adrianus Istiaji<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Adrianus Istiaji, Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Juanda, di bawah bimbingan Dr. Enos Passele, S.Sos., M.AP selaku Pembimbing I dan Hj. Hariati, S.sos., M.si. selaku Pembimbing II.*

*Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis pelayanan kesehatan masyarakat dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian standar pelayanan dan kendala-kendala yang dihadapi Puskesmas Juanda dalam kegiatan pelayanan kesehatan. Key informan penelitian adalah Kepala Puskesmas Juanda, sedangkan yang menjadi informan adalah Staff dan Pasien Puskesmas Juanda. Alat analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif.*

*Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Juanda untuk indikator standar pelayanannya sudah terbilang cukup baik, hanya saja untuk indikator waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana masih terbilang kurang karena tenaga medis tidak sebanding dengan pasien yang datang dan tidak adanya mobil ambulance serta gedung yang kurang representatif.*

***Kata kunci : Pelayanan Kesehatan, Puskesmas***

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Permasalahan yang telah terjadi pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Juanda Kecamatan Samarinda Ulu dimana kenyataan di lapangan, mutu pelayanan yang diberikan tersebut dirasa masih kurang, hal ini terlihat dari sarana yang kurang mendukung, waktu pelayanan yang lama. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis memilih judul penelitian yaitu: “Pelayanan Kesehatan Masyarakat Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda”.

### ***Rumusan Masalah***

- I. Bagaimana pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda?***

---

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

2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk menganalisis pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Segi teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan ilmu pengetahuan yang di peroleh dengan kenyataan yang ada di lapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan.
2. Segi praktis diharapkan dapat digunakan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda dalam meningkatkan dan memperbaiki penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang optimal.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Teori dan Konsep***

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

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya (Moenir, 2010 : 16).

Sedangkan berdasarkan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan, yang penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

#### **Azas dan Standar Pelayanan Publik**

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang berkualitas yang tercermin melalui azas-azas pelayanan publik sebagai berikut (Sinambela dkk, 2006 : 6):

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Untuk dapat mengetahui pelayanan umum yang telah diselenggarakan tersebut sudah mencapai pada tingkat prima atau belum, memerlukan ukuran tertentu. Ukuran yang dimaksud adalah standar pelayanan publik. Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan  
Biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Pelayanan Kesehatan***

Pelayanan kesehatan adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat (Notoatmojo 2008:25).

Adapun pengertian lain mengenai pelayanan kesehatan, yaitu setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan, mencegah dan menyembuhkan penyakit

penyakit serta memulihkan perseorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut adalah melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Azwar, 1996 : 30).

### ***Puskesmas***

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat, puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah.

Sedangkan menurut Azrul (1980 : 20) menjelaskan bahwa “Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok”.

### ***Definisi Konsepsional***

Berdasarkan teori diatas tersebut maka penulis mendefinisikan konsepsional tentang pelayanan kesehatan masyarakat. Definisi konsepsional dari pelayanan kesehatan masyarakat adalah suatu upaya kegiatan pemenuhan kebutuhan melalui organisasi dalam rangka melayani kebutuhan kesehatan masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang ada untuk mencapai pelayanan yang optimal.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah “penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakteristik, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, atau fenomena tertentu (Burhan Bungin, 2007:68).

### ***Fokus Penelitian***

Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Pelayanan Kesehatan
  - a. Prosedur Pelayanan
  - b. Waktu Penyelesaian
  - c. Biaya Pelayanan
  - d. Produk Pelayanan
  - e. Sarana Prasarana
  - f. Kompetensi Petugas Pemberi layanan
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda.

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

Dalam penelitian sumber data sangat diperlukan untuk melengkapi pendeskripsian penelitian, dimana keseluruhan data tersebut perlu penjelasan dari mana asal sumber data tersebut. Jenis data penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitiannya. Sumber data sekunder dalam penelitian ini antara lain :
  1. Dokumen – dokumen
  2. Buku – buku ilmiah dan hasil penulisan yang relevan dengan penelitian ini.

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

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian kepustakaan, dimana di dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dari literatur dan mempelajari buku-buku petunjuk teknis serta teori-teori yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian skripsi ini.
2. Penelitian lapangan (*field reseacrh*), yaitu penelitian lapangan, dimana peneliti berusaha mendapatkan data dan informasi dengan mengadakan pengamatan langsung dengan objek yang diteliti dengan cara
  - a. Observasi  
Observasi membantu peneliti untuk dapat mengamati sejumlah fenomena permasalahan pada lokasi penelitian. Yang dimana nantinya peneliti akan melakukan observasi terus terang atau tersamar (peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian) (Sugiyono, 2011 : 312).
  - b. Wawancara  
Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu. Teknik wawancara ini nantinya dilakukan secara terstruktur (Saebani, 2008: 190), yang artinya peneliti membuat pertanyaan terlebih dahulu sebagai pedoman dalam mewawancarai, dan juga wawancara ini dilakukan secara satu arah, dimana pewawancara saja yang memberi pertanyaan.
  - c. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa dokumen atau arsip yang berkaitan dengan obyek yang diteliti dan karya ilmiah yang relavan/terkait dengan

penelitian ini. hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh dokumen, arsip, dan karya ilmiah yang relevan.

d. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada, sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

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

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis (Sugiyono, 2011 : 333).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan dan selama di lapangan di lapangan. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

1. Analisis Data Sebelum di Lapangan

Analisis ini dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun fokus penelitian tersebut masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk ke lapangan.

2. Analisis Data Selama di Lapangan

Untuk analisis data selama di lapangan peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman. Dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut: (Miles, Huberman 2014:14)

1. Kondensasi Data (Data Condensation)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan dan mentransformasikandata mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi emperi lainnya.

2. Penyajian Data (Data Display)

Alur penting kedua dari aktivitas analisis adalah penyajian data. Secara umum, penyajian adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

3. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)  
Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tututan pemberi dana.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### *Gambaran Umum*

Puskesmas Juanda memiliki satu wilayah kerja yaitu Kelurahan Air Hitam dengan luas wilayah kerja  $\pm$  2.603 Ha dengan batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : berbatasan dengan Kelurahan Gunung Kelua  
Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kelurahan Air Putih  
Sebelah Timur : berbatasan dengan Kelurahan Sidodadi  
Sebelah Barat : berbatasan dengan Kelurahan Air Putih

Kondisi wilayah kerja Puskesmas Juanda terdiri dari pemukiman penduduk, sekolah dan tempat ibadah. Puskesmas Juanda terletak di Jalan Salak Komplek Perumnas, alat transportasi yang digunakan oleh penduduk adalah kendaraan roda dua dan roda empat. Iklim atau musim di wilayah tersebut di atas seperti layaknya wilayah di Indonesia lainnya terdiri dari musim panas dan musim hujan. Wilayah binaan Puskesmas terjauh ditempuh melalui jalan darat dengan waktu tempuh kurang lebih 30 menit dengan kendaraan roda dua atau roda empat.

### *Kependudukan*

Gambaran penduduk di wilayah kerja Puskesmas Juanda menurut data yang dihimpun dari kelurahan pada bulan Juni 2015 berjumlah 20.159 jiwa dan 3.333 KK, dengan rincian penduduk sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Keadaan Data Penduduk Perdesa / Kelurahan Air Hitam Hingga Bulan Juni 2015**

NO	KELURAHAN	LUAS WILAYAH	JLH RT	JLH RUMAH	JLH KK	JENIS KELAMIN	
						L	P
1.	Air Hitam	$\pm$ 2.603 Ha	34	3.429	3.333	10.445	9714

Sumber : Profil Puskesmas Juanda Tahun 2015

### *Kondisi Pegawai*

Dari hasil penelitian diperoleh data jumlah pegawai yang ada di Puskesmas Juanda sampai Juni 2015 berjumlah 35 orang yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu : 29 orang pegawai berstatus PNS / tetap, sedangkan sisanya sebanyak 6 orang masih sebagai tenaga honorer (PTT dan PTTH). Secara rinci dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Tenaga Puskesmas Juanda Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**Tahun 2015**

No	Status	Jumlah	Tingkat Pendidikan				
			SD	SLTP	SLTA	Diploma	S1
1	PNS	29	1	1	4	15	8
2	PTTB	4	0	0	2	2	0
3	PTTH	2	0	0	0	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>9</b>

Sumber : Profil Puskesmas Juanda tahun 2015

### *Hasil Penelitian dan Analisis Data*

#### *Pembahasan*

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan beberapa gambaran mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas Juanda sebagai berikut :

#### 1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai prosedur pelayanan Puskesmas Juanda sudah dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sangat optimal dan sederhana, hal ini terlihat dari prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pasien dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pasien memahami alur pelayanan yang ada di Puskesmas Juanda.

#### 2. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai waktu penyelesaian pelayanan dapat diperoleh kesimpulan bahwa waktu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Juanda dalam memberikan layanan tergolong cukup cepat dalam memberikan layanan. Hal ini terlihat dari prosedur yang cukup singkat dan tidak berbelit-belit sehingga tidak memakan waktu yang lama dalam melakukan pemeriksaan.

#### 3. Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai biaya pelayanan yang dikenakan oleh Puskesmas Juanda dapat diperoleh kesimpulan bahwa biaya yang dikenakan oleh Puskesmas Juanda tidak ada samasekali atau gratis. Hal ini terlihat bahwa puskesmas tidak mengenakan biaya apapun kepada masyarakat kecuali di bagian pemeriksaan laboratorium, dan biaya yang

dikenakan masih bisa dijangkau oleh masyarakat yang berobat di Puskesmas Juanda.

#### 4. Produk Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan mengenai produk pelayanan yang ada di Puskesmas Juanda dapat diperoleh kesimpulan bahwa produk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Juanda sudah lengkap dan memenuhi standar. Hal ini terlihat dari produk pelayanan yang diberikan yang meliputi, Produk pelayanan KB, KIA, Umum, dan Laboratorium, serta penjelasan lengkap yang diberikan oleh petugas mengenai produk yang ditawarkan. Sehingga masyarakat dapat lebih jelas untuk memilih produk yang ingin mereka gunakan.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan mengenai sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Juanda dapat diperoleh kesimpulan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Juanda pada dasarnya masih belum bisa memuaskan masyarakat. Hal ini terlihat dari belum puasnya masyarakat terhadap kondisi ruang tunggu puskesmas yang sempit sehingga kurang nyaman untuk lalulalang dan kurangnya sarana lain seperti pengeras suara dan kursi tunggu yang kurang sehingga menyebabkan pasien berdiri saat kondisi sedang ramai.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kompetensi petugas pemberi layanan dapat diperoleh kesimpulan bahwa petugas yang ada di Puskesmas Juanda sudah berkompeten dan ditempatkan sesuai dengan bidang keahlian masing-masing sesuai dengan tingkat pendidikan dan keahlian. Hal ini terlihat dari kecakapan petugas dalam memberikan informasi tentang produk dan layanan yang ada di Puskesmas Juanda sehingga memberikan pelayanan yang memuaskan.

#### 7. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan

##### a. Faktor pendukung pelayanan kesehatan

Berkaitan dengan faktor pendukung pelayanan di Puskesmas Juanda diperoleh hasil bahwa ada beberapa hal yang merupakan faktor pendukung yaitu sumber daya manusia (SDM), dan dana pendukung kelengkapan peralatan. Secara kualitas dan kuantitas sumber daya manusia merupakan faktor pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Sehingga sumberdaya tersebut harus dikembangkan sesuai dengan keahliannya masing-masing.

##### b. Faktor penghambat pelayanan Kesehatan

Berkaitan dengan faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Juanda di temukan beberapa faktor yaitu letak lokasi Puskesmas Juanda yang kurang strategis, sarana dan prasarana yang masih belum lengkap, kurangnya tenaga medis dan masih kurangnya koordinasi yang dilakukan oleh kelurahan dan puskesmas.

Ketersediaan peralatan yang lengkap dan memadai merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh Puskesmas. Dan apabila hal tersebut tidak dapat dicapai maka akan menimbulkan kesan yang tidak baik.

## ***PENUTUP***

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan beberapa uraian pada bab sebelumnya bahwa dapat disimpulkan tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Juanda berdasarkan indikator pelayanan sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan:
  - a. Prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Juanda sudah tertata dengan sangat baik, hal ini karena adanya informasi yang jelas baik melalui papan pengumuman yang terdapat di puskesmas maupun dari pegawai puskesmas itu sendiri. Sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat tentang prosedur pelayanan.
  - b. Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Juanda dirasa masih kurang maksimal. Hal ini dikarenakan masih kurangnya tenaga medis atau dokter yang ada tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang perharinya. Sehingga menyebabkan antrian panjang dan pemeriksaan yang dilakukan dipersingkat oleh tenaga medis atau dokter untuk mengurangi antrian pasien.
  - c. Biaya pelayanan yang ada di Puskesmas Juanda gratis tanpa dipungut biaya, mulai dari pendaftaran hingga pengambilan obat, kecuali untuk pasien yang melakukan pemeriksaan lab atau tarik darah dikenakan biaya yang terbilang murah dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Selain pemeriksaan darah tersebut semuanya gratis untuk masyarakat dengan KTP dan KK Kota Samarinda sesuai dengan instruksi dinas kesehatan.
  - d. Produk pelayanan yang ada di Puskesmas Juanda dapat dikatakan lengkap dan baik karena pihak Puskesmas Juanda selalu memberikan sosialisasi baik itu produk KB dan KIA di posyandu ataupun sosialisasi kesehatan reproduksi untuk remaja di sekolah-sekolah. Sosialisasi tersebut sekurang-kurangnya dilakukan 4x dalam 1 bulan juga adanya pemberian informasi yang jelas dari pegawai puskesmas tentang produk pelayanan jika ada pasien yang bertanya.
  - e. Sarana dan prasarana pelayanan kesehatan di Puskesmas Juanda belum memuaskan dari segi sarana dan prasarana, hal itu terbukti dari masih belum lengkapnya sarana penunjang pelayanan. Contohnya mobil ambulance dan gedung yang kurang representatif serta ruang tunggu pasien yang sempit dan kurang memadai sehingga membuat pasien berdiri.
  - f. Kompetensi petugas pemberi layanan dari segi kompetensi petugas yang ada di Puskesmas Juanda sudah sangat berkompeten dan penempatannya sudah sesuai dengan bidang masing-masing. Hal ini terlihat dari kesigapan

petugas dalam memberikan arahan kepada pasien. Petugas juga ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan:
  - a. Faktor pendukung pelayanan kesehatan yang mendukung pelayanan kesehatan sehingga dapat berjalan dengan baik diantaranya adalah dukungan dari dinas terkait dalam hal ini dinas kesehatan kota Samarinda berupa dana operasional dalam menunjang fasilitas-fasilitas kesehatan yang ada dan juga adanya bimbingan dan pelatihan tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing-masing, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.
  - b. Faktor penghambat pelayanan kesehatan yang menghambat pelayanan kesehatan sehingga tidak dapat berjalan dengan baik diantaranya adalah letak lokasi Puskesmas Juanda yang kurang strategis, sarana dan prasarana yang masih belum lengkap, kurangnya tenaga medis khususnya dokter dan masih kurangnya koordinasi yang dilakukan oleh kelurahan dan puskesmas.

### ***Saran-saran***

Sesuai dengan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan tenaga kesehatan khususnya dokter sehingga dapat melayani pasien dengan perbandingan jumlah yang ada, serta pemerintah hendaknya dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Juanda berupa fasilitas gedung, mobil ambulance dan kursi tunggu untuk pasien.
2. Perlu dipasangnya papan nama puskesmas di pinggir jalan raya utama sehingga memudahkan masyarakat mengetahui dan mengakses letak lokasi puskesmas, serta perlu di buat puskesmas keliling agar dapat memudahkan dan dapat menjangkau bagi masyarakat yang lokasi berobatnya jauh atau tidak memiliki kendaraan pribadi.
3. Perlu ditingkatkan koordinasi antara pihak Puskesmas Juanda dengan instansi terkait dalam wilayah kerjanya. Sehingga program kerja berupa penyuluhan dapat tercapai dengan baik. Petugas diharapkan untuk terus gencar dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk kesehatan dan pentingnya kesehatan serta terus meningkatkan pelayanan di Puskesmas Juanda.

### ***Daftar Pustaka***

#### ***Sumber Referensi:***

- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Azwar, Azrul.1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan, edisi ketiga*. Jakarta. Binarupa Aksara.

- Boediono. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Kawula Indonesia
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. KENCANA
- Gani, Ascobat, 1995. *Aspek-Aspek Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Gesperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lukman, Sampara. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Bahan Ajaran Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Manju, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta
- Miles, B. Matthew, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edisi Ketiga. Sage Publication, Inc.
- Moenir, H.A.S., 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Muninjaya, A. A. G. (1999). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. ALFABETA.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Qualitative Service*. The Free Press, New York
- Rohendi, Tjetjep. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia (UI-Press).
- Saebani, Beni Ahmad. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 1999. *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*. Bandung: Mandar Maju.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*, Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Soekidjo Notoatmodjo. 2003. *Prinsip – prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. ALFABETA.
- Sunyoto, Hamingpraja. 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Syamsi Ibnu. 1994. *Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fendy, 1996. *Manajemen Jasa*, Yogtakarta. Andi
- Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta. CV Sagung Seto

Widodo, J. 2001. *Good Governance telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Surabaya: Ihsan Cendikia.

**Dokumen-dokumen :**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor :  
741/MENKES/PER/VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang  
Kesehatan di Kabupaten / Kota.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor :  
63/KEP/M.PAN/2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik*. MENPAN. Jakarta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004  
tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit  
Pelayanan Instansi Pemerintah