

PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS LEMPAKE KOTA SAMARINDA

Geftalinia Septanindy¹

ABSTRAK

Geftalinia Septanindy. Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda dibawah bimbingan Dr. Djumadi, M,Si selaku pembimbing I dan Dr. Santi Rande, M, Si selaku pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di Puskesmas Lempake serta untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian skripsi ini meliputi prosedur pelayanan di Puskesmas Lempake, petugas pelayanan di Puskesmas Lempake, serta sarana dan prasarana di Puskesmas Lempake. Serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer yang menggunakan teknik *Purposif Sampling* dan *Accidental Sampling* dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Proses Memasuki Lokasi Penelitian (*Gettiing In*), Ketika Berada di Lokasi Penelitian (*Getting a Long*), Mengumpulkan Data (*Logging The Data*) yaitu melalui observasi, wawancara langsung dengan informan dan penelitian arsip-arsip serta dokumen yang ada pada UPTD. Puskesmas Lempake Kota Samarinda. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif, yang diawali dengan proses pengumpulan data (*data collection*), penyederhanaan data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusions drawing*).

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda secara keseluruhan sudah baik, meskipun masih ada saja kekurangan yang dimiliki oleh Puskesmas Lempake. Dari segi prosedur pelayanannya sudah baik, sudah sesuai dengan alur yang terdapat di Puskesmas Lempake, dari petugas medis yang terdapat di Puskesmas Lempake pun keramahan petugas dalam melayani pasien dari pendaftaran hingga akhirnya mendapatkan obat ataupun di rujuk ke rawat inap, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik, kesigapan petugas medis dalam melayani keluhan yang diderita oleh pasien, dan komunikasi dengan pasien dengan mengajak diskusi mengenai penyakit yang diderita dan cara pencegahannya sudah baik. Dilihat dari sarana dan prasarana penunjang yang terlihat di Puskesmas

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman Email: geftaliniaseptanindy@gmail.com

Lempake masih belum 100 % terpenuhi dan tenaga medis yang ada masih saja dibutuhkan terutama di bagian IGD di Puskesmas Lempake. Serta masih belum tercapainya beberapa program-program yang ada pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Tetapi petugas-petugas yang memiliki pendidikan sesuai dengan profesinya merupakan faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lempake.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan Masyarakat*

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, urusan kesehatan merupakan urusan pemerintahan yang yang dibagi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota, bersifat wajib, dan terkait dengan pelayanan dasar. Bahwa untuk menjamin tercapainya sasaran dan prioritas pembangunan nasional bidang kesehatan, diperlukan pedoman Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Pelayanan kesehatan melalui Puskesmas merupakan salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan medis yang merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan masyarakat dan standar pelayanannya telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota. Puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan memiliki peranan penting dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 pasal 1 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas Lempake telah mengupayakan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalanannya masih saja memiliki kekurangan-kekurangan yang ada dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lempake ini. Setelah penulis melakukan observasi dan penelitian di Puskesmas Lempake ini berikut permasalahan yang terdapat di Puskesmas Lempake ini ialah masih adanya rujukkan untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap yang terjadi pada Puskesmas Lempake, masih adanya masyarakat yang tidak mau berkunjung ke Puskesmas Lempake terutama pada

ibu hamil, jumlah petugas kesehatan tidak sesuai dengan jumlah pasien yang datang pada bagian rawat inap, serta sarana dan prasarana penunjang lainnya yang belum terpenuhi.

Rumusan Masalah

Sehubungan dengan uraian latar belakang masalah di atas yang mendasari penelitian ini, maka masalah-masalah yang ada dapat di rumuskan dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lempake Kecamatan Samarinda Utara.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau penghambat dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lempake Kecamatan Samarinda Utara.

Manfaat Penelitian

Hasil suatu penelitian tentunya mempunyai kegunaan dan manfaat baik bagi peneliti maupun pihak lain yang menggunakannya. Sejalan dengan tujuan penelitian tersebut diatas, maka penelitian ini mempunyai kegunaan yaitu:

1. Kegunaan Secara Teoritis, yaitu :
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda.
2. Kegunaan secara praktis, yaitu :
 - a. Sebagai bahan informasi bagi peneliti yang berminat untuk mengadakan penelitian lanjutan mengenai pelayanan kesehatan, terutama pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lempake.
 - b. Sebagai informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan yang ingin menggunakan hasil penelitian sebagai bahan perbandingan terkait Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake Kecamatan Samarinda Utara.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Kesehatan

Pendapat Levey dan Loomba (dalam Azwar 1996:42) maka yang dimaksud dengan 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.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Notoatmojo (2003:89) mengemukakan bahwa secara umum pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan preventif (pencegahan) promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan yang kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan). Oleh Karena itu ruang lingkup pelayanan kesehatan menyangkut kepentingan rakyat banyak.

Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 pasal 1 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Definisi Konsepsional

Sesuai dengan judul yang diteliti serta pendekatan teori, maka peneliti mengemukakan secara konseptual yang dimaksud pelayanan kesehatan masyarakat adalah suatu proses memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Lempake Kota Samarinda untuk meningkatkan kesehatan dan memberdayakan masyarakat agar mampu memelihara, meningkatkan derajat kesehatan dan dalam rangka menyembuhkan dan memulihkan

kesehatan masyarakat di lingkungan tempat tinggal masyarakat sesuai dengan prosedur pelayanan, petugas pelayanan dan sarana prasarana pelayanan yang ada di Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jadi penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, karena dalam kaitanya dengan penelitian yang dilakukan analisis kualitatif dimaksud agar dapat mengungkapkan peristiwa-peristiwa yang riil dan diharapkan juga dapat menggambarkan dan mengetahui permasalahan yang diteliti dalam penelitian tersebut, yaitu mengenai Pelayanan Kesehatan Masyarakat di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Fokus Penelitian

1. Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda diteliti melalui Indikator-Indikator sebagai berikut :
 - a. Prosedur pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lempake
 - b. Petugas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lempake
 - c. Sarana dan prasarana pelayanan masyarakat kesehatan di Puskesmas Lempake
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kesehatan masyarakat Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Jenis dan Sumber Data

- a. Purposive Sampling
- b. Accidental Sampling

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer
2. Data sekunder
 - a. Dokumen yang berbentuk tulisan baik itu dokumen resmi maupun peraturan kebijakan
 - b. Arsip sebagai sarana pengumpulan teori
 - c. Internet/website

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moleong ada tiga proses kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam rangka pengumpulan data. Adapun proses yang dimaksud yaitu:

1. Proses Memasuki Lokasi penelitian (*Getting In*)

Pada tahap ini, peneliti memperkenalkan diri kepada para pejabat yang berwenang di lokasi penelitian di sertai dengan surat penelitian. Selanjutnya peneliti mengungkapkan maksud dan tujuan dari penelitian tersebut.

2. Ketika Berada di Lokasi Penelitian (*Getting A Long*)
Sambil beradaptasi dengan lingkungan penelitian beserta aturan-aturan yang digunakan, maka peneliti juga melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang berlangsung, kemudian informasi yang di dapatkan oleh peneliti diolah dan ditafsirkan setelah itu di analisis.
3. Mengumpulkan Data (*Logging The Data*)
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

1. Kondensasi data (*data condensation*)
2. Penyajian data (*data display*)
3. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi (*drawing verifying conclusion*)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Lempake Samarinda Puskesmas Lempake mulai melaksanakan tugas dan fungsi awalnya pada tahun 1975, dan dalam perkembangannya selalu berperan aktif dalam pembangunan kesehatan masyarakat yang ada di wilayah kerjanya baik yang berupa upaya kesehatan wajib maupun upaya kesehatan pengembangan. Pola Struktur Organisasi Puskesmas Lempake sesuai dengan permenkes 75 adalah Puskesmas Perkotaan yang terdiri dari Kepala Puskesmas, Kasubag Tata Usaha, Penanggung jawab UKM esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat, Penanggung Jawab UKM pengembangan, Penanggung jawab UKP, Kefarmasian, dan laboratorium, Penanggung jawab jaringan pelayanan puskesmas dan jejaring fasilitas kesehatan.

Hasil Penelitian

Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake

Prosedur Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake

Prosedur pelayanan kesehatan adalah salah satu rangkaian tahapan yang harus di lalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di

Puskesmas dan jaringan yang telah menjalin kerjasama dengan Dinas Kesehatan setempat. Dengan demikian pula prosedur yang ada pada pelayanan kesehatan sudah tentu agar terciptanya suatu keadaan yang lebih tertib, teratur, aman dan lancar, serta diharapkan mampu memberikan kepada masyarakat atau pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas medis dan pasien dapat disimpulkan bahwa, prosedur pelayanan yang ada sudah baik dan sesuai dengan prosedur akreditasi sebagai acuan dari prosedur pelayanan di Puskesmas Lempake. hal ini memudahkan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang terdapat di Puskesmas Lempake, karena masyarakat hanya perlu melakukan pendaftaran dengan menunjukkan kartu berobatnya kemudian diarahkan langsung ke poli yang sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien dan setelah itu menunggu antrian pemeriksaan sampai dengan pasien mendapatkan obat atau pun harus di rawat inap.

Petugas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake

Petugas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama untuk melakukan pelayanan kesehatan yang baik. Dalam menjalankan suatu pelayanan kesehatan dibutuhkan petugas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan bidangnya dalam melaksanakan mutu pelayanan yang baik.

Dari hasil wawancara yang di lakukan oleh penulis, bahwa menurut pasien yang berobat di rawat jalan pada Puskesmas Lempake merasa sudah baik dari segi pelayanannya dan dari segi tenaga medis dalam memberikan diagnosa kepada pasien serta dalam beberapa hal seperti waktu pemeriksaan yang sesuai dengan nomor urut pasien dan ketepatan waktu petugas medis dalam melayani. Petugas medis dengan sigap memberikan arahan kepada pasien yang masih bingung terhadap alur yang ada di Puskesmas Lempake dengan ramah dan sopan. Tetapi lain hal nya yang di katakana oleh pihak Puskesmas itu sendiri, pihak Puskesmas mengakui masih kurangnya tenaga medis yang ada di Puskesmas Lempake ini. Seperti dokter, asisten apoteker, dan lain sebagainya. Meskipun begitu pihak Puskesmas Lempake berusaha semaksimal mungkin untuk tetap memberikan pelayanan kesehatan yang seharusnya pasien terima dengan optimal tanpa mengesampingkan kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh Puskesmas Lempake.

Sarana dan Prasarana Pelayanan di Puskesmas Lempake

Pelayanan yang baik dapat dilihat dari fasilitas fisiknya, seperti kondisi bangunan dan perlengkapan yang dimiliki Puskesmas Lempake. Pelayanan yang baik harus didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan lengkap. Sarana yang memudahkan pelayanan dan juga memberikan pelayanan yang

cepat dan tepat serta menciptakan kehandalan dalam kejelasan informasi sehingga menunjang efektifitas dan efisiensi pelayanan.

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UPTD Puskesmas Lempake masih ada beberapa yang rusak dan masih belum terpenuhi. Seperti mobil ambulance yang masih kurang serta dalam keadaan yang rusak ringan sehingga menghambat untuk merujuk pasien ke Puskesmas lain atau ke Rumah Sakit. Telepon PABX yang masih kurang 6 buah dan barang tersebut masih ada di Dinas. Rawat inap yang masih ada kerusakan ringan dan masih belum diperbaiki. Komputer yang dimiliki juga masih kurang untuk menginput data-data pasien, komputer yang dimiliki oleh Puskesmas Lempake sementara masih dipinjamkan oleh seseorang karyawan disana. Tetapi dari itu semua Puskesmas Lempake juga memiliki kekurangan dari sarana dan parasarana seperti di beberapa poli yang masih belum terpenuhi seperti ruangan pemeriksaan lansia yang menyatu dengan poli umum. Serta peralatan yang kurang seperti di poli KIA/KB, poli TB dan Kusta, Laboratorium dan beberapa hal lainnya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda

Faktor pendukung dari pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lempake adalah tingkat pendidikan yang dimiliki oleh tenaga medis Puskesmas Lempake sudah cukup bagus dan membuat masyarakat merasakan nyaman dalam mendapatkan pelayanan yang ada di Puskesmas Lempake. Serta adanya pelayanan rawat inap yang sudah memadai dan sudah sangat baik, dikarenakan Puskesmas Lempake ini merupakan Puskesmas terdekat yang memiliki pelayanan rawat inap sehingga pasien tidak harus jauh-jauh kerumah sakit sebab Puskesmas ini sudah memiliki peralatan rawat inap yang memadai dan berstandar hampir sama dengan rumah sakit.

Faktor penghambat adalah masih kurangnya SDM yang ada terutama dokter, sarana dan prasarana penunjang yang masih belum maksimal. Dalam hal ini terbilang kurang baik karena dapat menghambat pelayanan yang akan diterima oleh pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lempake.

Pembahasan

Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake

Prosedur Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake

Menurut Ratminto dan Winarsih (2010:209-210) prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan public harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Sehingga berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas Lempake yang dilakukan oleh penulis sudah dapat dikatakan baik, hal ini dilihat dari prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Lempake dapat mudah dipahami oleh masyarakat serta tidak berbelit-belit, meskipun begitu masih ada beberapa masyarakat awam yang masih belum tau alur pelayanannya seperti apa, tetapi dari pihak petugas yang ada di Puskesmas Lempake memberikan arahan kepada pasien untuk tahapan-tahapan pengobatan atau perawatan selanjutnya. Jika dalam masa pengobatan harus di rawat inap maka pasien diharapkan mendata untuk perawatan inap dan jika hanya pengobatan saja pasien akan langsung diarahkan ke poli-poli yang tersedia di Puskesmas Lempake dan jika pasien yang dirawat dan harus dirujuk maka dari pihak Puskesmas langsung melakukan rujukkan ke rumah sakit terdekat.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Lempake cukup mudah dan dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dai prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Lempake dapat mudah dipahami oleh masyarakat serta tidak berbelit-belit meskipun masih ada beberapa masyarakat awam yang belum tahu alur pelayanannya seperti apa, tetapi dari pihak petugas yang ada di Puskesmas Lempake memberikan arahan kepada pasien untuk tahapan-tahapan pengobatan atau perawatan selanjutnya.

Petugas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake

Menurut Assaf (2009:16) mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang pasien terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau.

Dapat dilihat bahwa wawancara yang telah dilakukan oleh penulis mengenai petugas medis yang ada di Puskesmas Lempake ini sudah sesuai dengan apa yang pasien harapkan. Keramahan petugas dalam melayanin pasien dari pendaftaran hingga akhirnya mendapatkan obat ataupun di rujuk ke rawat inap, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik,

kesigapan petugas medis dalam melayani keluhan yang diderita oleh pasien, dan komunikasi dengan pasien dengan mengajak diskusi mengenai penyakit yang diderita dan cara pencegahannya. Menurut pasien, secara keseluruhan yang dilakukan oleh petugas medis untuk memberikan pelayanan kesehatan sudah sangat baik.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat menganggap kemampuan yang diberikan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah baik, dengan adanya kesigapan petugas medis dalam menangani pasien, keramahan petugas medis dalam menyampaikan hal-hal mengenai prosedur pelayanan, dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan yang pasien inginkan, sehingga pasien merasa puas dan nyaman untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Sarana dan Prasarana Pelayanan di Puskesmas Lempake

Menurut Pasolong (2013:138) menyebutkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilan tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana atau fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancara proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.\

Kelengkapan sarana pelayanan sangat berpengaruh terhadap peningkatan suatu pelayanan karena apabila suatu pelayanan sarana pelayanan kesehatan tersedia dan lengkap maka para pegawai yang bekerja di Puskesmas Lempake pun akan mudah menyelesaikan setiap pekerjaan yang dibebani kepada mereka. Para pasien yang datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan pun mendapatkan keuntungan, karena pelayanan yang pasien butuhkan tersedia di Puskesmas tersebut.

Dari keseluruhan sarana dan prasarana yang yang tersedia dalam rangka menunjang terlaksananya pelayanan kesehatan perlu adanya suatu usaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas masih beberapa yang terbilang kurang. Untuk itu pihak Puskesmas sudah mengupayakan untuk melengkapi sarana dan prasarana yang masih terbilang kurang tersebut, pihak Puskesmas Lempake selalu berkordinasi dengan Dinas Kesehatan karena Puskesmas Lempake ini dibawah naungan dari Dinas Kesehatan. Dari pihak Puskesmas pun sudah menindak lanjuti kekurangan tersebut, tetapi tetap saja yang menyediakan adalah pihak Dinas nya itu sendiri. kelengkapan peralatan medis yang ada di Puskesmas Lempake sudah memadai, meskipun masih ada beberapa sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang menunjang belum

se penuhnya terpenuhi. Namun dari pihak Puskesmas Lempake berusaha untuk tetap mengoptimalkan pelayanan kesehatan dengan semaksimal mungkin dan selalu berkordinasi kepada Dinas Kesehatan agar selalu menambahkan fasilitas yang menunjang lagi untuk pelayanan di Puskesmas Lempake.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda

Faktor penghambat yang paling menonjol adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan salah satu aspek penting dalam mencapai target di Puskesmas. Hal itu dibenarkan oleh pihak Puskesmas Lempake itu sendiri. Seperti keterbatasan ruangan, peralatan yang ada di laboratorium belum semua memadai, ambulance yang rusak dan belum diperbaiki. Begitu juga dengan jumlah tenaga medis yang ada di Puskesmas Lempake sudah termasuk cukup di pelayanan rawat jalan dan masih kurang pada pelayanan rawat inap. Tetapi dari pihak Puskesmas Lempake merasa bahwa itu masih belum cukup, masih ada yang harus di tambah, seperti dokter, asisten apoteker dan lain-lainnya. Terutama di bagian IGD dan rawat inap.

Faktor pendukung dalam pelayanan kesehatan pada Puskesmas Lempake ialah tingkat pendidikan yang dimiliki oleh tenaga-tenaga medis yang dinilai cukup baik untuk membantu pasien dalam mengatasi keluhan dan membantu pasien dalam permasalahan kesehatan serta tenaga medis yang memiliki sertifikasi yang sesuai dengan bidang ahlinya. Serta adanya pelayanan rawat inap yang ada di Puskesmas Lempake ini merupakan sebagai faktor yang mendukung. Pelayanan rawat inap ini bertujuan untuk meringankan beban masyarakat sekitar Puskesmas yang jarak antara rumah dengan rumah sakit yang sangat jauh, dengan adanya pelayanan rawat inap ini masyarakat merasa terbantu karena tidak harus jauh-jauh kerumah sakit lagi. Sehingga pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal dan pastinya sesuai dengan standarnya.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake Kota Samarinda pada bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan seperti berikut:

1. Untuk Keseluruhan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Lempake sudah dapat dikatakan baik, tetapi masih saja ada kekurangan-

kekurangan yang masih harus diperbaiki, berikut ini hal-hal yang dapat disimpulkan meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, prosedur atau alur pelayanan yang ada di Puskesmas Lempake untuk pasien yang datang tidak terlalu sulit dan sangat mudah dipahami serta tidak berbelit-belit, dan juga sudah sesuai dengan alur pelayanan yang ditetapkan. Secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik, hal ini dilihat dari prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Lempake dapat mudah dipahami oleh masyarakat serta tidak berbelit-belit

b. Petugas Pelayanan Kesehatan

Petugas pelayanan yang terdapat di Puskesmas Lempake sesuai dengan keramahan, kesopanan, tanggap dalam merespon keluhan pasien hingga mengarahkan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sudah bisa dikatakan baik, dengan tingkat Pendidikan yang dimiliki oleh tenaga-tenaga medis yang baik guna membantu pasien dalam menangani permasalahan kesehatan serta tenaga medis yang memiliki sertifikasi yang sesuai dengan bidangnya.

c. Sarana dan Prasarana

Kondisi fasilitas yang ada di Puskesmas Lempake masih belum memadai dan belum menunjang dalam memberikan pelayanan, karena berdasarkan penelitian dilapangan masih ada peralatan yang tidak ada dan kurang baik. Sehingga hal ini dapat memperlambat pelayanan yang seharusnya dapat diberikan oleh pasien. Oleh karena itu fasilitas yang tersedia pun terbatas. Dalam hal ini membuat pelayanan kurang baik dan tidak bisa maksimal dalam melayani pasien dengan fasilitas yang seadanya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor yang mendukung yang ada di Puskesmas Lempake ini adalah dari segi tingkat pendidikan yang dimiliki oleh petugas medis, yang dimana itu adalah nilai lebih bagi Puskesmas Lempake. Serta adanya pelayanan rawat inap yang membantu pelayanan di Puskesmas menjadi lebih baik lagi. Serta faktor yang menghambat di Puskesmas Lempake yaitu masih kurangnya tenaga medis yang ada di Puskesmas Lempake khususnya di bagian IGD dan sarana prasarana yang masih kurang peralatan penunjangnya guna pemeriksaan pasien yang ada di Puskesmas Lempake.

1.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai bagaimana pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Lempake, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlunya penambahan tenaga medis khususnya pada ruang IGD, sehingga tenaga kesehatan dapat melayani pasien sesuai dengan perbandingan yang ada dan agar tidak ada lagi pasien yang tidak terlayani. Dengan terus berkoordinasi dengan Dinas Kesehatan dalam merekrut tenaga medis yang dibutuhkan oleh pihak Puskesmas Lempake.
2. Pemerintah diharapkan dapat menambahkan fasilitas-fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas Lempake, seperti peralatan medis yang menunjang untuk pelayanan kesehatan agar tidak ada lagi pasien yang harus dirujuk ke tempat lain karena sarana dan prasarannya tidak ada. Dengan senantiasa melakukan koordinasi untuk memfasilitasi Puskesmas-Puskesmas yang ada di bawah tanggung jawabnya dan menangani permasalahan kesehatan yang terjadi di wilayah kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Al-Assaf, A. F, 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran, EGC.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Cetakan ketiga. Pamulang, Tangerang Selatan. Binarupa Aksara Publisher.
- Effendy, Nasrul. 1998. *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Buku Kedokteran EGC.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman dan Jhonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analisis, A Method Sourcebook*. Edisi ketiga. Sage Publication, Inc
- Moenir, A. S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A. A Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran, EGC
- Muninjaya, A. A Gde. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Notoadmodjo.2005. *Promosi Kesehatan: Teori dan Aplikasinya*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trihono. 2007. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta. CV, Sagung Aksara.
- Winarsih, Atik Septi & Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Zainuddin, M. dan Masyhuri. 2008. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. PT. Refika Aditama. Bandung.

Dokumen-Dokumen

- Buku Tahunan UPTD. Puskesmas Lempake
Data Monografi Kelurahan Lempake
KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggara Pelayanan Publik
Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas
Peraturan Menteri Kesehatan No. 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Praktik Dokter Mandiri dan Praktik Dokter Gigi
Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Undang-undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Sumber Internet

- <http://www.bankdata.depkes.go.id/puskesmas/> (diakses tanggal 24 September 2016 13:24)