

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TANJUNG ISUY KECAMATAN JEMPANG KABUPATEN KUTAI BARAT

Yerima¹, Bambang Irawan², Hariati³

Abstrak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Puskesmas Tanjung Isuy, masih belum maksimal dikarenakan sarana prasarananya belum memadai. Adapun ketanggapan petugas belum maksimal dalam menyediakan pelayanan yang secara tanggap, tepat dan akurat, sehingga belum dapat memenuhi keinginan masyarakat atau pasien. Sedangkan kesesuaian dan spesifikasi alat yang digunakan sebagai salah satu alat ukur keberhasilan dalam memberikan layanan kesehatan, sehingga menunjang kualitas layanan di Puskesmas Tanjung Isuy. Mengenai daya tahan mengenai Suatu Produk yang dilakukan oleh Puskesmas Tanjung Isuy sesuai dengan kondisi masyarakat setempat yang didukung dengan kemampuan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan, sehingga Puskesmas Tanjung Isuy dalam memberikan pelayanan berkualitas. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Isuy, terlihat dari minimnyasarana prasarana melalui ketidaksesuaian jumlah pasien dan jumlah petugas (dokter) masih kurang, alat cuci darah dan alat CT Scan, sehinggapelayanan yang dilakukan kurang maksimal

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan PuskesmasTanjung Isuy, dapat dirasakan oleh masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas pelayananyangdiberikan serta biaya yang relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Jadi, terdapat 7 (tujuh) unsur pokok dari kualitaspelayanan kesehatan.Pertama, kinerja petugas dalam melakukan layanan.Kedua, keandalan petugas dalam memberikan layanan.Ketiga, kesesuaian dengan spesifikasi dalammemenuhi standar layanan.Keempat, daya tahan mengenai berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.Kelima, kemampuan melayani terkait dengan pelayanan dan penanganan keluhan pasien.Keenam, estetika terkait dengan daya tarik petugas dalam memberikan

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email: yerima2312@gmail.com

layanan. Ketujuh, kualitas layanan terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat kepada kebutuhan. Namun rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Tanjung Isuy menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat setempat, seperti kurang sigapnya petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas. Keterbatasan stok obat-obatan dan alat medis di Puskesmas Tanjung Isuy membuat pengobatan menjadi tidak maksimal dan bisa mengakibatkan tertundanya pengobatan terhadap pasien dan pasien harus di rujuk ke Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Kutai Barat. Selain dari itu faktor Infrastruktur seperti jalan masuk menuju Puskesmas Tanjung Isuy hanya jalan tanah berbatu yang apabila hujan turun jalan menjadi becek, serta ruang tunggu pasien yang tidak dilengkapi bahan bacaan dan televisi bagi pasien yang menunggu saat berobat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan di Puskesmas Tanjung Isuy terkadang mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan penulis ditemukan masalah yang terdapat pada Puskesmas Tanjung Isuy Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat, antara lain:

1. Seharusnya Puskesmas menyediakan alat-alat medis dan stok obat-obatan di Apotik yang tidak lengkap, sehingga berdampak pada kualitas layanan kepada pasien. Hal seperti ini perlu diperhatikan oleh pihak Puskesmas terutama dalam pemenuhan kebutuhan obat-obatan.
2. Terbatasnya tenaga medis terutama dokter umum, perawat dan bidan, sehingga berdampak pada terhambatnya pelayanan kepada pasien. Puskesmas yang kekurangan dokter, perawat dan bidan atau tenaga kesehatan lainnya padahal peran Puskesmas sebenarnya sangat penting daripada rumah sakit, karena pelayanan kesehatan di Puskesmas dapat langsung menyentuh masyarakat. Untuk itu, Puskesmas dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perlu penambahan tenaga medis baik itu dokter umum, keperawatan dan bidan.
3. Terbatasnya sarana pada Puskesmas Tanjung Isuy seperti ruangan pelayanan yang terbatas sehingga menyebabkan pelayanan tertunda untuk beberapa waktu.

Ketidakpuasan pelayanan yang disebabkan oleh faktor di atas, ditambah dengan lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari Puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada Puskesmas sehingga kemungkinan untuk terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi. Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan

datang berobat sedangkan Puskesmas yang berada di Kecamatan Tanjung Isuy kekurangan sumber daya manusia dalam menangani pasien, sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Tanjung Isuy Kabupaten Kutai Barat. Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis berminat untuk mengetahui dan meneliti secara mendalam dengan mengambil judul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjung Isuy Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Tanjung Isuy Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat?
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Tanjung Isuy Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat?

TEORI DAN KONSEP

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir (dalam Kurniawan, 2005:7), “pelayanan publik adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”. Berbeda pendapat menurut Cristhoper (dalam Sianipar, 2000:8) definisi pelayanan publik lebih menjurus kepada objek atau sasaran pelayanan yang diberikan sebagai berikut “pelayanan publik adalah manajemen yang di organisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang bersinambungan antara waktu pemasaran dan waktu barang atau jasa yang diterima dan digunakan dengan tujuan memuaskan pasien dalam jangka panjang”.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005:236) standar pelayanan publik harus diberikan standar tertentu, standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus

dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan public dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan pengguna layanan (masyarakat).

Pradigma Pelayanan Publik

Pada tahun 1990-an terjadi reformasi di sektor publik. Hal ini terjadi karena terdapat kesalahan dalam memahami (mitos) upaya perbaikan kinerja pemerintah. Berkenaan dengan hal tersebut, Osborne & Plastrik (dalam Moenir, 2008:33) menjelaskan lima mitos di seputar reformasi sektor publik, yaitu:

1. Mitos Liberal, bahwa pemerintah dapat di perbaiki melalui pembelajaran yang lebih dan bekerja lebih baik (*spending more and doing more*).
2. Mitos Konservasi, bahwa pemerintah dapat di perbaiki melalui pembelajaran yang di kurangi dan bekerja lebih sedikit (*spending less and doing less*).
3. Mitos Bisnis, bahwa pemerintah dapat di perbaiki melalui penyelenggaraan pemerintahan yang meniru teknik penyelenggaraan bisnis.
4. Mitos Pekerja, bahwa kinerja pegawai pemerintah dapat meningkat apabila mempunyai uang yang cukup.
5. Mitos Rakyat, bahwa pemerintah dapat di perbaiki melalui perekrutan sumber daya manusia yang lebih baik.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Handriana (2008:76), kualitas merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan, dalam hal ini persyaratan pelanggan. *Total quality service* merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi.

Kualitas pelayanan menurut Sugiarto (2006:36), sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk/jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Sinambella, dkk (2008:6) mengatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Dimensi Kualitas Pelayanan kesehatan

Menurut Azwar (2003:20) adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan kesehatan adalah:

1. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan, tindakan sesuai prosedur.

2. Kemampuan Melayani (*service ability*), yaitu Pelayanan yang diberikan tidak terbatas bukan hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jualan. Seperti misalnya kecepatan, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat, misalnya diagnosa tepat, terapi cepat, dan lain-lain.
4. Kualitas yang dipersiapkan (*perceived quality*), adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Seperti misalnya citra dan reputasi produk serta tanggung jawab organisasi pelayanan kesehatan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pasien akan atribut/ciri-ciri produk/pelayanan yang akan diperoleh, maka pembeli mempresepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama organisasi pelayanan kesehatan, iklan, reputasi organisasi pelayanan kesehatan.

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Menurut Komalawati (2009:77) pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.

Defenisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang 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, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Pengertian Kesehatan

Menurut Notoatmodjo (2005:10) mengemukakan kesehatan masyarakat adalah “suatu seni atau ilmu mengenai cara mencegah penyakit atau meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani serta berhasil guna melalui usaha-usaha pengorganisasian masyarakat”.

Persamaan pendapat oleh Notoatmodjo dituliskan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pengertian Kesehatan adalah “keadaan sehat, baik fisik, mental, spiritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif social dan ekonomis”. Kemudian paradigma sehat juga dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara empat faktor utama yang menentukan derajat kesehatan masyarakat disuatu wilayah. Keempat faktor tersebut dikemukakan oleh Blum (dalam Muninjaya, 2008:184-185) adalah genetic, pelayanan kesehatan, perilaku manusia dan lingkungan.

Pengertian Pelayanan Kesehatan

Menurut Pohan (2008:13) “Pelayanan kesehatan merupakan suatu kumpulan dari berbagai jenis pelayanan kesehatan, mulai dari promosi kesehatan, pencegahan penyakit, rehabilitas kesehatan sehingga transplantasi organ”. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Notoatmodjo (2005:86) yang berpendapat bahwa “pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungan dengan pencegahan, diagnosis dan pengobatan suatu gangguan tertentu”. Tidak jauh berbeda dari pendapat keduanya menurut Tjiptoherijanto dan Soesetyo (2008:86) “pelayanan kesehatan adalah salah satu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi”.

Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2003:20) secara umum “Kualitas pelayanan kesehatan adalah kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkatkepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi”. Berbeda pendapat menurut Wijono (2008:1001) pengertian kualitas pelayanan kesehatan adalah penampilan yang sesuai atau pantas (yang berhubungan dengan standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan atau memperoleh dampak pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan dan kekurangan gizi.

Pengertian Puskesmas

Menurut Azwar (dalam Efenndy, 2005:160) mengartikan Puskesmas adalah “suatu keadaan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok”. Persamaan pendapat dikemukakan oleh Effendy (2005:162), puskesmas adalah “suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerja dalam bentuk kegiatan pokok”.

Definisi Konsepsional

Sesuai dengan judul penelitian skripsi ini maka definisi konsepsional dari penelitian ini adalah Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjung Isuy Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat adalah peningkatan derajat kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan atau pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan terhadap penyakit, pelayanan kesehatan, di Puskesmas Tanjung Isuy Kabupaten Kutai, yang terdiri dari kesesuaian dan spesifikasi, kemampuan melayani, dan kehandalan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan objek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Sumber dan Jenis Data

Data untuk suatu penelitian dapat dikumpulkan dari berbagai sumber. Data dapat dikumpulkan dari latar data (data setting) yang berbeda. Latar data yang dimaksud adalah latar natural (natural setting). Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Adapun yang dimaksud dengan informan menurut Moleong (2008:18) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Pemanfaatan informasi bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang relatif singkat, banyak informasi yang dapat dijangkau untuk dikemas dalam suatu hasil penelitian, karena informasi dapat dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dengan kejadian dari subjek lainnya.

Dari uraian tersebut, maka dalam pengambilan informasi penelitian akan melakukan langkah-langkah dengan metode Purposive Sampling atau pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang ditentukan atau karena pertimbangan tertentu, yang mana dalam pengambilan sampel adalah orang-orang yang diyakini mengetahui banyak hal tentang informasi yang berkenaan dengan materi yang akan diteliti. Sumber data dalam penelitian ini adalah kepala Puskesmas Tanjung Isuy selaku key informan, Pegawai Puskesmas Tanjung Isuy, Perawat dan Dokter Puskesmas Tanjung Isuy yang berkompeten dalam bidang-bidang yang berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti serta masyarakat yang sudah menerima pelayanan dengan menggunakan sampel insidental dalam arti siapa saja masyarakat yang kebetulan ditemui pada saat penulis melakukan penelitian yang cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini terdiri dari:

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)

Teknik pengumpulan data melalui buku-buku dan sumber bacaan lainnya sebagai tinjauan pustaka yang memuat tentang beberapa pendapat para ahli

yang berkaitan dengan penelitian guna mendukung penulisan maupun pembahasan dalam skripsi ini *Field Work Research* (Penelitian Lapangan) Sebuah teknik pengumpulan data dengan mengadakan peninjauan langsung ke lapangan atau ke lokasi Teknik yang digunakan dalam *field work research* ini adalah:

- a) Observasi.
- b) Wawancara,
- c) Dokumentasi,

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis berusaha menggambarkan “Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Tanjung Isuy Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat”, karena penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, maka penulis menggunakan analisis dan deskriptif kualitatif. Sedangkan untuk menganalisa data kualitatif terdiri dari 4 komponen, antara lain:

1. Pengumpulan data yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Penyederhanaan data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisa data yang dipertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.
3. Penyajian data yaitu menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan memungkinkan penarikan kesimpulan/pengambilan tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. Penarikan kesimpulan yaitu sebagai langkah akhir yang meliputi pemberian makna berdasarkan pemahaman.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Jempang adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Kutai Barat, Provinsi Kalimantan Timur. Jempang merupakan sentra kerajinan Tenun Ikat Ulap Doyo. Mata pencaharian penduduk adalah dari bidang pertanian, perikanan, perkebunan, peternakan, kerajinan rakyat dan pertambangan.

Tanjung Isuy adalah salah satu Desa di Kecamatan Jempang, Kabupaten Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur. Desa ini terdiri dari mayoritas penduduk Suku Dayak Benuaq dan juga perantau yang datang dari berbagai daerah. Di Desa Tanjung Isuy ini masih tergolong desa yang menjaga kebudayaan adat Suku Dayak Benuaq. Hal ini dapat dilihat dari adanya sanggar tarian sambutan yang disuguhkan untuk para tamu yang datang. Di Desa ini juga terdapat rumah Laminyakni rumah adat suku Dayak, dengan bentuk dan

ciri khas yang unik. Desa Tanjung Isuy merupakan salah satu destinasi wisata di Kabupaten Kutai Barat.

Kesesuaian dan Spesifikasi (conformance to specifications).

Disimpulkan bahwa, kesesuaian dan spesifikasi yang diberikan oleh UPT Puskesmas Tanjung Isuy dilakukan berdasarkan kesesuaian dan spesifikasi suatu alat medis yang ada di Puskesmas Tanjung Isuy, kesesuaian dan spesifikasi alat medis itu sendiri digunakan semana mestinya kepada pasien atau masyarakat yang membutuhkan perawatan tertentu.

Kemampuan Melayani (service ability)

Dapat diketahui bahwa, para petugas Puskesmas telah memberikan yang terbaik pada masyarakat meskipun ada hambatan masyarakat memaklumi dengan upaya-upaya yang mereka lakukan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, dalam hal aspek kemampuan melayani yang dilakukan/diberikan oleh para petugas kepada masyarakat sudah cukup baik berdasarkan upaya-upaya yang mereka lakukan meskipun ada keterhambatan pada pelayanan masyarakat tidak terlalu memperlmasalahakan akan hal itu karena keterhambatan itu terjadi karena ada beberapa fasilitas yang belum terpenuhi.

Kehandalan (reliability)

Disimpulkan bahwa, dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh UPT. Puskesmas Tanjung Isuy dinilai kurang baik oleh para pasien dan masyarakat, dengan keterbatasan jumlah petugas medis, dan kualitas obat-obatan yang masih kurang baik menjadi kehandalan tersebut menjadi penilaian tidak maksimal bagi masyarakat.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanjung Isuy

Faktor utama yang menjadi penghambat pelayanan kesehatan adalah terbatasnya sarana prasarana penunjang serta terbatasnya dokter umum sehingga berdampak pada pelayanan serta tidak adanya alat medis berupa alat cuci darah dan alat CT Scan, sehingga kekurangan alat pencuci darah dan alat CT Scan merujuk masyarakat kerumah sakit yang memiliki kelengkapan sarana prasarannya.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjung Isuy Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat

Kesesuaian dan Spesifikasi (conformance to specification)

Faktor pendukung pelayanan Puskesmas Tanjung Isuy yaitu adalah kesesuaian alat dan spesifikasi yang diberikan dan pemberian pelayanan dan

spesifikasi lebih dikhususkan lagi kepada yang dianggap lebih membutuhkan perawatan yang baik. Puskesmas telah memiliki kesesuaian dengan spesifikasinya. Alat-alat kedokteran sudah dapat digunakan dan mendukung melakukan pelayanan yang baik di Puskesmas Tanjung Isuy. Puskesmas Tanjung Isuy sudah menerapkan spesifikasi dan menyesuaikan kebutuhan dari pasien yang diberikan perawatan kepada pasien lebih mendapatkan perawatan yang khusus.

Kesesuaian dengan spesifikasi adalah sejauh mana karakteristik sebuah produk yang memenuhi standar yang ditetapkan. Misalnya dalam hal ukuran

pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kapasitas, daya tahan dan kualitas produk yang diberikan, (Tjiptono, 2007:93).

Kesesuaian dan spesifikasi yang dilakukan oleh UPT Puskesmas Tanjung Isuy telah terlaksana dengan baik dan juga di dukung dengan peralatan dari bidang kedokteran sudah digunakan sesuai keahlian dari pada petugas dan para perawat yang bekerja sehingga dampaknya baik bagi masyarakat yang melakukan perawatan di Puskesmas Tanjung Isuy.

Kemampuan Melayani(service ability)

Puskesmas dituntut untuk mampu mengelola kegiatannya, dengan mengutamakan tanggung jawab profesional di bidang kesehatan, khususnya tenaga medis dan tenaga keperawatan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Tidak selamanya layanan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas dapat memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan semua pihak.

Penelitian penulis lakukan di UPT. Puskesmas Tanjung Isuy berkaitan dengan aspek kemampuan melayani pasien dan masyarakat dinilai sudah baik,

dengan upaya-upaya yang ada, meskipun dihadapi dengan keterlambatan pelayanan yang diberikan pihak petugas tetapi para pasien yang ada tidak terlalu mempermasalahkan hal itu karena keterlambatan itu terjadi karena adanya beberapa fasilitas yang belum terpenuhi di UPT. Puskesmas Tanjung Isuy.

Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, selain kemampuan para petugas kesehatan, juga terdapat berdasarkan faktor lain yang terletak pada lima dimensi yang dapat dijadikan lima kriteria penentu, yaitu berdasarkan daya tanggap petugas dengan keinginan melayani pasien dengan cepat, jaminan dari tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan dan empati, yang ditandai dari tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan menurut Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2008:7).

UPT Puskesmas Tanjung Isuy dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat dengan keterbatasan fasilitas yang ada baik dalam

bentuk ruangan, alat medis dan tenaga kerja medis yang masih minim, pelayanan yang diberikan sudah dinilai baik oleh para pasien dan masyarakat, meskipun adanya keterlambatan pelayanan itu tetapi pasien dan masyarakat tidak terlalu mempermasalahkan hal tersebut.

Kehandalan(reliability)

Sejauh penelitian yang telah dilakukan penulis selama dilokasi, temuan penulis berdasarkan hasil dari wawancara dengan key informan dan beberapa informan yang ada dilokasi penelitian di UPT. PuskesmasTanjung Isuy mengenai kehandalan dari para petugas, perawat dan staf di Puskesmas itu masih dinyatakan kurang baik dalam hal kehandalan petugas dibuktikan dengan adanya beberapa keluhan masyarakat mengenai kehandalan para petugas dalam memberi obat-obatan yang produk obat tersebut dianggap kurang berkualitas dalam memberikan efek kesehatan yang baik dan penyembuhan yang cukup lama, berdasarkan penelitian penulis juga menemukan bahwa kemampuan dan kehandalam para petugas juga dianggap belum maksimal dalam penyediaan layanan dimana terdapat kurangnya jumlah perawat dan dokter, kurangnya petugas kesehatan menjadi faktor terjadinya keterlambatandalam melakukan penanganan kepada para pasien yang berobat di Puskesmas.

Hal di atas, menandakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Isuy dari kehandalan kurang baik. Menurut Zaithaml(dalam Pasolong, 2010:135), keandalan adalah kemampuan yang mampu dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang dari ketetapan waktu, sikap yang simpatik dan pelayanan dengan tingkat akurasi yang tinggi atau kemampuan dan kendalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dalam rangka pemenuhan harapan pengguna.

Kehandalan dalam hal pemberian pelayanan yang ada diPuskesmasTanjung Isuy mendapat beberapa penilaian yang kurang baik dari pasien dan masyarakat yang ada, dengan jumlah keterbatasan petugas kesehatan yang menjadi faktor utama keterlambatan pelayanan, kualitas obat-obatan yang dianggap masih kurang memberikan efek penyembuhan yang baik.

Faktor PenghambatKualitas Layanan di UPT. Puskemas Tanjung Isuy

disimpulkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Tanjung Isuy belum memenuhi standar Pelayanan Minimal dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Di Puskemas Tanjung Isuy, pemeriksaan pada ibu hamil, ibu bersalin, setiap bayi baru lahir, setiap balita, anak pada usia pendidikan dasar mendapatkan skrining, masyarakat usia 15 sampai dengan 59 tahun, dan usia 60 tahun ke atas mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar, setiap

penderita hipertensi dan penderita Diabetes mendapatkan pelayanan sesuai standar dengan penyediaan, tetapi penyediaan pada variabel alat kesehatan, pengadaan set, Puskesmas Tanjung Isuy masih kurang pada perlengkapan sarana prasarana Puskesmas Tanjung Isuy, karena tidak adanya peralatan cuci darah dan alat CT Scandan terbatasnya dokter spesialis sehingga berdampak pada pelayanan yang dilakukan.

PENUTUP

Kesimpulan

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

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjung Isuy Kecamatan Jempang Kabupaten Kutai Barat.
 - a. Kesesuaian dan spesifikasi (*conformance to specifications*), yang diberikan oleh UPT Puskesmas Tanjung Isuy dilakukan berdasarkan kesesuaian dan spesifikasi suatu alat medis yang ada di Puskemas Tanjung Isuy, kesesuaian dan spesifikasi alat medis itu sendiri digunakan semana mestinya kepada pasien atau masyarakat yang membutuhkan perawatan tertentu.
 - b. Kemampuan melayani (*service ability*), kemampuan melayani yang dilakukan/diberikan oleh para petugas kepada masyarakat sudah cukup baik berdasarkan upaya-upaya yang mereka lakukan meskipun ada keterhambatan pada pelayanan masyarakat tidak terlalu mempermasalahkan akan hal itu karena keterhambatan itu terjadi karena ada beberapa fasilitas yang belum terpenuhi.
 - c. Kehandalan (*releability*) dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh UPT. Puskesmas Tanjung Isuy dinilai kurang baik oleh para pasien dan masyarakat, dengan keterbatasan jumlah petugas medis, dan kualitas obat-obatan yang masih kurang baik membuat kehandalan tersebut menjadi penilaian tidak maksimal bagi masyarakat.
2. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan di PuskesmasTanjung Isuy, terlihat dariterbatasnya sarana prasarana penunjang seperti terbatasnya dokter sehingga berdampak pada pelayanan serta tidak adanya alat medis berupa alat cuci darah dan alat CTScan.

Saran

Setelah melalui beberapa macam penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan minimnya tenaga kesehatan, sebaiknya Puskesmas Tanjung Isuy berupaya dengan Pemerintah Daerah maupun Dinas

Kesehatan yang terkait dalam hal penambahan tenaga kesehatan seperti dokter umum, perawat dan bidan serta tenaga kesehatan lain yang dirasa masih kurang. Sebaiknya Puskesmas Tanjung Isuy memanfaatkan sebaik mungkin tenaga yang ada dengan cara membrikan dedikasi yang tinggi, siaga dan sigap dalam melayani pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

2. Berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana, sebaiknya Puskesmas Tanjung Isuy berupaya memanfaatkan sarana yang ada semaksimal mungkin, seperti misalnya penataan ruangan yang perlu diperbaiki lagi agar setiap tenaga kesehatan dapat bekerja dengan kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. 2003. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Banacipta.
- Effendy, Nasrul. 2005. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat Ed.2*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPF.
- Miles, Matthew B. dan A Michael Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: IU Press
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexi J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rusda Karya.
- Muninjaya, A.A.G. 2008. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Nasution, M.N. 2008. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Seokidjo. 2005. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-prinsip Dasar*. Jakarta: PT. Renika Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pohan. 2008. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi: Kesaint Blane.
- Sianipar. 2000. *Perencanaan Peningkatan Kinerja, Bahan Diklat Staf dan Pemimpin Tingkat Pertama*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela, L.P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Cetakan ke 17. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.