

PELAKSANAAN PROGRAM KERJA PELAYANAN PUSKESMAS RIMBA AYU KECAMATAN KOTA BANGUN II KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Amika Khusnul Hidayah¹, Aji Ratna Kusuma², Bambang Irawan³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan aparatur pemerintah dalam melaksanakan program kerja pelayanan kepada masyarakat dan untuk mengetahui kaitan antara program kerja dengan pelayanan masyarakat. Masalahnya adalah bagaimana upaya pelaksanaan program kerja di Puskesmas Rimba Ayu terhadap pelayanan kepada masyarakat. Populasi dalam penelitian ini meliputi beberapa pegawai pada Puskesmas Rimba Ayu. Dari jumlah populasi yang diteliti tersebut, kemudian dilakukan metode penarikan sampel dengan teknik total sampling yaitu dengan mengambil seluruh jumlah populasi menjadi responden penelitian. Selain penetapan responden juga ditetapkan informan penelitian yaitu kepala Puskesmas Rimba Ayu dan tokoh masyarakat yang ada di Desa Kota Bangun II (SP2) Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Rimba Ayu telah melaksanakan program kerjanya dengan baik, hal ini terlihat dari pelaksanaan program-program pengutan internal, pembangunan dan pemberdayaan kemasyarakatan, pembangunan kewilayahan telah dilakukan dengan baik dan dari program ini adalah pelaksanaan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan menerapkan transparansi dan akuntabilitas yang juga telah memberikan kepuasan kepada masyarakat di kecamatan Kota Bangun II

Kata Kunci : Pelaksanaan Program Kerja, Pelayanan, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Puskemas Rimba Ayu belum memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, sehingga masyarakat kebingungan untuk mendapatkan pelayanan dari administrasi pendaftaran dan pelayanan program kerjanya. Suatu pelayanan akan dapat menjadi maksimal bila pelayanan tersebut didukung oleh sejumlah faktor, misalnya kecukupan SDM yang melayani berbanding lurus dengan masyarakat yang dilayani. Akses masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan merupakan salah satu faktor penghambat dalam pelayanan puskesmas saat ini tidak sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, apa yang diharapkan oleh pasien atau dapat

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: ramdanibimal@gmail.com

dikatakan kurang memuaskan hati pasien. Dengan melihat uraian diatas, manajemen pelayanan publik Puskesmas Rimba Ayu tidak berjalan dengan baik. Sehingga pelaksanaan program kerja berdasarkan peraturan pemerintah menteri Kesehatan tidak berjalan dengan baik.

Penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Program Kerja Pelayanan Di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan program kerja pelayanan di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara ?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan program kerja pelayanan di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan program kerja pelayanan di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan program kerja pelayanan di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara.

TEORI DAN KONSEP

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2010:203), manajemen berhadapan dengan unsur organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi organisasi bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama adalah manusia (pegawai) dengan segala sikap dan tingkah lakunya. Dalam organisasi, manajemen yang dibutuhkan terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan dan metode serta pasar bagi organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan bisnis. Manajemen utamanya dari manusia dengan sikap dan tingkah lakunya.

Menurut Moenir (2010:204), manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Unsur pelaku sangat menentukan agar manajemen pelayanan umum dapat berhasil dengan baik. Pelaku dapat berbentuk badan atau

organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok maupun secara individual.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler (dalam Lukman 2000:8) pelayanan adalah “setiap kegiatan yang tergantung dalam suatu kumpulan atau satu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Jadi pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Ibrahim (2008:1), pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan”. Akan sukar disentuh atau diukur secara eksak kepuasannya, sangat sensitif dan sukar diprediksikan kedepannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan dibayarnya. Menurut AG. Subarsono (dalam Dwiyanto 2005:143) pelayanan “juga merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan”. Artinya sesuatu aktivitas pelayanan yang telah ditawarkan pada kurun waktu tertentu tidak dapat disimpan untuk ditawarkan pada kurun waktu berikutnya.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan, karena pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan manusia. Menurut Rochadi (2010:14) “Pelayanan publik sebagai pengadaan barang dan jasa publik baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah”. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Sehingga perlu ditingkatkan kerjasama antara pemerintah dan swasta dalam pemberian pelayanan demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

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.

Berdasarkan perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia tidak terlepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan masyarakat dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintahan “melindungi” masyarakat Indonesia dari gangguan kesehatan. Kesehatan adalah hak asasi manusia yang tercantum dalam UU 1945. Pemerintah mengembangkan infrastruktur diberbagai wilayah tanah air untuk

melaksanakan kewajiban melindungi masyarakat dari gangguan kesehatan, Muninjaya (2004:35).

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Ada beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli yang berkenaan dengan 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.

Puskesmas

Menurut Entjang (2000:154), puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Jadi puskesmas hadir sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan yang memadai dan memiliki jangkauan luas bagi masyarakat.

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.

Definisi Konsepsional

Pelaksanaan program kerja pelayanan di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari rencana yang sudah disusun melalui pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain tentang kesehatan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan menggerakkan dan memberdayakan masyarakat, meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, meningkatkan sistem pengawasan kesehatan, monitoring dan informasi kesehatan serta meningkatkan subsidi pembiayaan kesehatan di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian yang dilakukan penulis, maka skripsi ini termasuk dalam jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Istilah “deskriptif” berasal dari bahasa

Inggris *to describe* yang berarti memaparkan atau menggambarkan suatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif dengan mengumpulkan data berupa kata-kata baik tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini cenderung tidak mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis, walau tidak menutup kemungkinan adanya dalam bentuk angka-angka. Dimana kegiatan penelitian yang ada disajikan dalam bentuk penggambaran atau melukiskan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan.

Fokus Penelitian

Untuk mengetahui secara jelas mengenai indikator-indikator yang akan diukur, maka perlu merumuskan definisi operasional dalam penelitian ini. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan program kerja pelayanan di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara.
 - a. Menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat.
 - b. Meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas.
 - c. Meningkatkan sistem *surveillance* (pengawasan).
 - d. Monitoring dan informasi kesehatan.
 - e. Meningkatkan subsidi pembiayaan kesehatan.
2. Faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan program kerja pelayanan di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara.

Sumber dan Jenis Data

Maka, dalam penelitian ini sumber data ada dua jenis yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, sebagai berikut :

 - a. *Key informan* (Informan Kunci) yaitu Kepala Puskesmas Rimba Ayu.
 - b. Informannya yaitu Kepala Bagian Tata Usaha Puskesmas dan pegawai yang tugasnya berhubungan dengan masalah yang diteliti.
 - c. Informan lainnya yaitu masyarakat selaku pasien di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun.

Sumber data primer *Key informan* (Informan Kunci) dan informan dalam penelitian ini dipilih melalui teknik *purposive sampling* yang menurut Sugiyono (2004:60) yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang memberikan data secara maksimal. Sedangkan informan lainnya dilakukan dengan *data accidental*. *Data accidental* adalah

masyarakat yang secara kebetulan ada di daerah penelitian menurut Sugiyono (2004:60).

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Seperti data-data yang mendukung dari buku-buku yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Untuk menunjang penelitian ini diambil dari dokumen-dokumen yang ada di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data tersebut, maka diperlukan adanya metode tertentu dalam pengumpulan data. Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*), artinya penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan teori dan data dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumen yang ada hubungannya dengan ruang lingkup penelitian ini, yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), artinya penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu :
 - a. Observasi:
 - b. Wawancara (*interview*)
 - c. Dokumentasi
3. Penelitian dokumen atau dokumen *research* artinya penelitian terhadap seluruh dokumen atau arsip-arsip yang menyangkut masalah pelaksanaan program kerja dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) analisis data beserta keterangannya, sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Kota Bangun merupakan sebuah Kecamatan yang terletak di wilayah pedalaman Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur.

Kecamatan Kota Bangun terletak antara 116°27'BT- 116°46'BT dan 0°07'LS- 0°36'LS memiliki curah hujan yang tidak menentu, tetapi jika dirata-ratakan dalam setahun dapat mencapai 148 mm. Adapun luas wilayahnya yakni 1.143,74 Km² dengan penduduk yang berjumlah 41.009 jiwa berdasarkan data Disdukcapil Kutai Kartanegara hingga April 2015, dengan kepadatan 36 penduduk/km².

Hasil Penelitian

Menggerakkan dan Memberdayakan Masyarakat Untuk Hidup Sehat.

Dapat disimpulkan bahwa, program kerja Puskesmas terlaksana dengan baik, dengan menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat melalui program-program Puskesmas Rimba Ayu. Puskesmas Rimba Ayu menerima konsultasi kesehatan gratis. Peningkatan status kesehatan masyarakat di Kecamatan Kota Bangun II yang merupakan tujuan indikator dampak yang dicapai dengan meningkatnya upaya peningkatan promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat, serta pembiayaan kegiatan promotif dan preventif. Pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan lebih meningkat serta masyarakat sudah cukup aktif dalam kegiatan pemberdayaan kesehatan di Kecamatan Kota Bangun II. Inisiatif masyarakat sudah tertolong baik, melakukan pertolongan kepada masyarakatlain yang membutuhkan pertolongan.

Meningkatkan Akses Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa, meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas di Kecamatan Kota Bangun II, tentunya tugas pokok dari Puskesmas Rimba Ayu sendiri yaitu memberikan pelayanan yang baik sehingga mencapai visi menjadikan Puskesmas Rimba Ayu sebagai pusat pelayanan kesehatan yang berkualitas, menuju Kecamatan Kota Bangun II yang sehat.

Namun tentunya sebelum hal tersebut tercapai, dibutuhkan penyusunan program kerja yang baik dalam melaksanakan kerja tahunan itu adalah penyusunan Program Puskesmas Rimba Ayu. Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Rimba Ayu, sudah sangat baik. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan kewajiban dari tiap-tiap Puskesmas, agar pelayanan terhadap masyarakat merasa terpuaskan. Akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas di awal pelayanan sudah baik.

Meningkatkan Sistem Surveillance (Pengawasan).

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa, Kepala Puskesmas Rimba Ayu melakukan sistem pengawasan secara keseluruhan terhadap semua indikator program kerja Puskesmas agar terlaksana dengan baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan pada Puskesmas.

Pencapaian target semakin meningkat serta peran masyarakat di sekitar wilayah kerja Puskesmas semakin tinggi dalam membantu Puskesmas dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

Kepala Puskesmas mengatur dan mengarahkan para pegawainya, untuk dapat bekerja dan melaksanakan program kerja dengan baik juga peran dari kepala puskesmas sendiri dalam mengambil keputusan sangat berpengaruh untuk ke efektifan kinerja dan kesejahteraan para pegawai tentunya dalam pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pengawasan program Puskesmas Rimba Ayu, dilaksanakan secara rutin oleh Kepala Puskesmas dan diawasi langsung dilapangan oleh Bidan Koordinator.

Monitoring dan Informasi Kesehatan.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa, tujuan dari monitoring dan informasi kesehatan, upaya Puskesmas Rimba Ayu wujudkannya yang pertama meningkatkan mutu upaya pelayanan kesehatan yang berhasil guna, berdaya guna, dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memberikan informasi kesehatan di masyarakat Kecamatan Kota Bangun II. Kedua menyediakan pelayanan kefarmasian yang memenuhi persyaratan mutu, keamanan dan kemanfaatan. Ketiga, meningkatkan kualitas manajemen upaya pelayanan kesehatan dalam mendukung pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keempat, memberdayakan individu, kelompok masyarakat di bidang kesehatan untuk memelihara, meningkatkan, melindungi kesehatannya sendiri dan lingkungannya menuju masyarakat yang sehat, mandiri dan produktif. Monitoring dan informasi kesehatan yang diberikan Puskesmas Rimba Ayu sekarang berjalan dengan baik.

Meningkatkan Subsidi Pembiayaan Kesehatan.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa, Puskesmas Rimba Ayu meningkatkan subsidi pembiayaan kesehatan bagi masyarakat yang derajat kesehatannya masih rendah. Karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Kesulitan akses pelayanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tidak adanya kemampuan secara ekonomi dikarenakan biaya kesehatan yang memang mahal. Mahalnya pembiayaan kesehatan, diakibatkan oleh berbagai faktor seperti perubahan pola penyakit dan perkembangan teknologi kesehatan. Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara masih memberikan bantuan dana bagi ibu hamil yang melakukan persalinan di Puskesmas. Dana untuk klaim biaya persalinan tadi diambil dari APBD Kabupaten Kutai Kartanegara. Puskesmas menerima masyarakat dengan baik dengan penggunaan kartu BPJS.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Program Kerja Pelayanan Di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa, faktor penghambat dari :

1. Belum terpenuhinya fasilitas kesehatan dan sarana Puskesmas Rimba Ayu yang masih kurang.
2. Kurangnya tenaga kesehatan.
3. Kurangnya anggaran dari pemerintah pusat yang menyebabkan kurang tepat sasaran.
4. Beberapa orang ibu-ibu yang tidak membawa anaknya untuk diimunisasi.
5. Sulitnya sistem penggunaan layanan BPJS.
6. Sebagian masyarakat yang belum memiliki BPJS.

Sedangkan dari uraian diatas dapat disimpulkan faktor pendukungnya adalah :

1. Kesadaran tenaga kesehatan dalam melayani masyarakat dengan baik.
2. Adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara untuk memberikan kesempatan tenaga kesehatan untuk mengikuti pelatihan dalam menunjang suatu pelayanan.
3. Kegiatan penyuluhan kepada masyarakat melalui para Kader, seminar dan juga sarasehan yang terbukti mampu menghimbau masyarakat untuk memeriksa kesehatan terutama bagi lansia.
4. Para kader bimbingan Puskesmas Rimba Ayu kesehatan terlatih dengan baik, giat bersosialisasi, mengusahakan semaksimal mungkin agar jangan sampai masih ada masyarakat yang tidak menerima pengobatan gratis.
5. Pihak puskesmas terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
6. Fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai seperti ruang pelayanan yang nyaman, bidan dan perawat yang mau mengerti kebutuhan masyarakat.

Pembahasan

Menggerakkan dan Memberdayakan Masyarakat Untuk Hidup Sehat.

Puskesmas menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat terlaksana dari penerimaan konsultasi kesehatan gratis kami adakan. Puskesmas menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat dilihat dari peningkatan status kesehatan masyarakat di Kecamatan Kota Bangun II merupakan tujuan indikator Dampak yang dicapai dengan meningkatnya upaya peningkatan promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat, serta pembiayaan kegiatan promotif dan preventif. Sasaran kegiatannya yaitu meningkatnya pelaksanaan pemberdayaan dan promosi kesehatan kepada masyarakat dan indikator pencapaian sasaran tersebut.

Pemberdayaan masyarakat untuk hidup sehat yang telah dicapai Puskesmas Rimba Ayu di Kecamatan Kota Bangun II adalah pengetahuan dan

kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan meningkat serta masyarakat sudah cukup aktif dalam kegiatan pemberdayaan kesehatan di Kecamatan Kota Bangun II. Puskesmas Rimba Ayu sangat membantu dan juga partisipasi masyarakat yang mendukung dalam pemberdayaan masyarakat untuk hidup sehat, adanya Puskesmas Rimba Ayu, inisiatif masyarakat sudah tertolong baik, seperti pertolongan jika ada orang yang mau melahirkan, diantarkan dan dibantu dari masyarakat ke puskesmas dan ditangani oleh bidan Puskesmas. Masyarakat mendukung dengan adanya Puskesmas Rimba Ayu.

Puskesmas Rimba Ayu menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat dari kegiatan atau tindakan yang dilakukan Puskesmas Rimba Ayu untuk memberikan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan yaitu dengan melakukan sosialisasi/promosi kesehatan dan penyuluhan tentang penyakit menular dan penyakit berbahaya.

Meningkatkan Akses Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas.

Puskesmas Rimba Ayu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, dari Kepala Puskesmas selalu menekankan kepada petugas-petugas kesehatan di Puskesmas agar memberikan pelayanan kesehatan secara optimal kepada para pasien yang datang kesini. Tidak ada pengecualian atau dibeda-bedakan, bagi kami semuanya sama. Karena mutu pelayanan terhadap masyarakat merupakan kewajiban dari tiap-tiap Puskesmas, agar pelayanan terhadap masyarakat merasa terpuaskan.

Puskesmas Rimba Ayu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dari mutu pelayanan Puskesmas Rimba Ayu menurut saya sudah cukup baik, apabila masyarakat lebih terlayani dengan baik lagi, maka tenaga kerjanya diperbanyak lagi. Agar dalam menunggu nomor antrian tidak terlalu lama. Akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas di awal pelayanan saja sudah baik. Soalnya petugasnya ramah-ramah kalau melayani pasiennya. Saya dan pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya.

Meningkatkan Sistem Surveillance (Pengawasan).

Puskesmas meningkatkan sistem pengawasan yang dilakukan Kepala Puskesmas seutuhnya sudah dapat dilaksanakan dengan baik, Kepala mengatur dan mengarahkan para pegawainya, untuk dapat bekerja dan melaksanakan program kerja dengan baik juga peran dari kepala puskesmas sendiri dalam mengambil keputusan sangat berpengaruh untuk ke efektifan kinerja dan kesejahteraan para pegawai tentunya dalam pelayanan kepada masyarakat. Saya rasa Bapak Kepala Puskesmas sejauh ini sudah melakukan yang terbaik

dalam setiap keputusan yang Kepala Puskesmas ambil serta kebijakan-kebijakan yang boleh dia laksanakan mengenai program kerja.

Meningkatkan sistem pengawasan di Puskesmas dan di Kecamatan Kota Bangun II. Sistem pengawasan perlu dilakukan karena dengan adanya pengawasan, tujuan dari pelaksanaan program kerja terlaksana dengan baik, sesuai dengan peraturan pemerintah, Menteri Kesehatan. Puskesmas Rimba Ayu meningkatkan sistem pengawasan sekarang sudah dilakukan dengan baik, dilihat dari data kesehatan masyarakat yang sudah membaik.

Kepala Puskesmas Rimba Ayu meningkatkan sistem pengawasan dari jaminan, tenaga kesehatan dalam melayani pasien dengan sikap yang baik, mampu mendiagnosa penyakit dengan benar, menyampaikan informasi dengan baik dan mudah dipahami pasien. Bentuk pengawasan program Puskesmas Rimba Ayu, dilaksanakan secara rutin oleh Kepala Puskesmas dan diawasi langsung dilapangan oleh Bidan Koordinator. Hal ini menimbulkan kepercayaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diterima.

Pengawasan Puskesmas Rimba Ayu terutama pada program pelayanan kesehatan di Puskesmas. Puskesmas yang merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu dan merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat Kecamatan Kota Bangun II. Sehubungan dengan pelaksanaan program Puskesmas Rimba Ayu, Kepala Puskesmas Rimba Ayu sebagai penanggung jawab pengelolaan program kesehatan di Puskesmas Rimba Ayu mempunyai peranan yang sangat penting dalam melakukan koordinasi pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan terutama terhadap fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rimba Ayu.

Monitoring dan Informasi Kesehatan.

Puskesmas Rimba Ayu melakukan proses pengumpulan dan menganalisis informasi dari penerapan suatu program kerja kami, termasuk mengecek secara regular untuk melihat apakah program atau kegiatan itu berjalan sesuai rencana Puskesmas, sehingga masalah yang dilihat atau ditemui di Kecamatan Kota Bangun dapat diatasi. Monitoring dan memberikan informasi kesehatan dilakukan sesuai dengan indikasi yang ditemukan. Puskesmas Rimba Ayu melakukan monitoring dan memberikan informasi kesehatan agar dapat dilihat, apakah program kerja puskesmas atau kegiatan itu berjalan atau tidak di Kecamatan Kota Bangun. Monitoring dan informasi kesehatan yang diberikan Puskesmas Rimba Ayu sekarang berjalan dengan baik, dengan kegiatan atau program puskesmas yang dijalankan sudah sesuai dengan rencana.

Puskesmas Rimba Ayu melakukan monitoring dan memberikan informasi kesehatan di Kecamatan Kota Bangun II, dengan memantau dan mengamati pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rimba Ayu, beserta keluarannya dan juga mengidentifikasi permasalahan yang timbul. Puskesmas Rimba Ayu melakukan monitoring dan memberikan informasi kesehatan di Kecamatan Kota Bangun II. Monitoring dan informasi kesehatan dilakukan agar, dalam rangka pelaksanaan program kerja pelayanan kesehatan Puskesmas, dilakukan monitoring dan memberikan informasi kesehatan yang sasarannya masyarakat Kota Bangun II, tujuannya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan kemandirian masyarakat dibidang kesehatan.

Monitoring dan memberikan informasi kesehatan kepada masyarakat di Kecamatan Kota Bangun II ini masyarakatnya secara ekonomi mempunyai kemampuan yang cukup untuk mensukseskan program kesehatan ini, dan secara pendidikan pun cukup baik untuk banyak memahami soal kesehatan. Monitoring dan informasi kesehatan di Kecamatan Kota Bangun II, yang dilakukan Puskesmas Rimba Ayu berjalan cukup baik, masyarakat semua menerima informasi dengan baik, serta mengerti sekali tujuan dari Puskesmas Rimba Ayu. Monitoring dan informasi kesehatan yang Puskesmas Rimba Ayu berikan dari sosialisasi kesehatan, secara terus-terusan meluruskan pemahaman kesehatan kepada masyarakat agar masyarakat tidak panik dan bisa menanggulangi kesehatannya secara mandiri.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Program Kerja Pelayanan Di Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara.

Masyarakat terlihat sangat antusias, banyak yang menanyakan ke petugas kami kapan tanggal imunisasi selanjutnya karena tidak ingin terlambat. Imunisasi yang diberikan sebelum harinya itu kurang baik, tapi kalau lewat dari harinya tidak apa-apa asalkan lewatnya hanya beberapa hari. Puskesmas senang terhadap partisipasi ibu-ibu yang terus meningkat. Semua kegiatan seperti memberi penyuluhan kepada masyarakat melalui para Kader, seminar dan juga sarasehan sudah terbukti mampu menghimbau masyarakat untuk memeriksa kesehatan terutama bagi lansia, bisa dibayangkan apa jadinya kalau ibu-ibu itu tidak peduli soal kesehatan orang tua dan anaknya.

Para kader bimbingan Puskesmas Rimba Ayu kesehatan terlatih dengan baik, giat bersosialisasi, mengusahakan semaksimal mungkin agar jangan sampai masih ada masyarakat yang tidak menerima pengobatan gratis. Pihak puskesmas selama ini berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada kami masyarakat. Dengan kualitas pelayanan kesehatan yang semakin baik seperti fasilitas memadai; ruang pelayanan puskesmas yang nyaman, bidan dan perawat yang mau mengerti kebutuhan masyarakat selaku pasien, maka pasien memeriksakan kesehatannya disini untuk selanjutnya akan terus

menggunakan pelayanan yang kami berikan dan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rimba Ayu cukup baik

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dalam pelaksanaan program kerja pelayanan Puskesmas Rimba Ayu Kecamatan Kota Bangun II Kabupaten Kutai Kartanegara yang sudah terlaksana dengan cukup baik, hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat, melalui program menerima pemeriksaan kesehatan gratis serta pembiayaan kegiatan promotif dan preventif. Masyarakat sudah cukup aktif dalam kegiatan pemberdayaan kesehatan di Kecamatan Kota Bangun II. Tujuan indikator peningkatan status kesehatan masyarakat yang dicapai dengan meningkatnya upaya peningkatan promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat.
2. Dalam Program Kerja Pelayanan Puskesmas Rimba Ayu meningkatkan akses masyarakat dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, menuju Kecamatan Kota Bangun II yang sehat. Penyusunan program kerja dilaksanakan dalam kerja tahunan. Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas sudah cukup baik dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Dengan melakukan sistem pengawasan secara keseluruhan terhadap semua indikator program kerja mengatur dan mengarahkan para pegawainya. Kepala Puskesmas melaksanakan secara rutin dan dilapangan diawasi langsung oleh Bidan Koordinator. Semua terlaksana dengan baik. Pencapaian target semakin meningkat karena dengan adanya peran masyarakat yang semakin tinggi membantu Puskesmas dalam pembangunan kesehatan masyarakat.
4. Dalam memonitoring dan memberikan informasi kesehatan, meningkatkan mutu upaya pelayanan kesehatan yang berhasil guna, berdaya guna, dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memberikan informasi kesehatan di masyarakat, menyediakan pelayanan kefarmasian yang memenuhi persyaratan mutu, keamanan dan kemanfaatan, meningkatkan kualitas manajemen upaya pelayanan kesehatan masyarakat yang optimal dan memberdayakan individu, kelompok masyarakat di bidang kesehatan.
5. Program Kerja Pelayanan Puskesmas meningkatkan subsidi pembiayaan kesehatan, ditemukan sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh faktor seperti tidak adanya kemampuan secara ekonomi, biaya kesehatan yang mahal, diakibatkan oleh faktor seperti perubahan pola penyakit dan perkembangan teknologi kesehatan. Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara memberikan bantuan dana bagi ibu hamil

yang melakukan persalinan di Puskesmas. Puskesmas menerima masyarakat dengan penggunaan kartu BPJS.

6. Faktor penghambat dari belum terpenuhnya fasilitas kesehatan dari kurangnya sarana Puskesmas, kurangnya tenaga kesehatan, kurangnya anggaran dari pemerintah pusat sehingga kurang tepat sasaran, sulitnya sistem penggunaan layanan BPJS dan beberapa orang masyarakat yang tidak memiliki BPJS.
7. Faktor pendukung dari kesadaran tenaga kesehatan dalam melayani masyarakat, adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara untuk memberikan kesempatan bagi tenaga kesehatan untuk mengikuti pelatihan dalam menunjang suatu pelayanan, kegiatan penyuluhan kepada masyarakat melalui para Kader, seminar dan juga sarasehan yang terbukti mampu menghimbau masyarakat untuk memeriksa kesehatan terutama bagi lansia, para kader bimbingan Puskesmas kesehatan terlatih dengan baik, mengusahakan semaksimal mungkin agar masyarakat menerima pengobatan gratis, fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai seperti ruang pelayanan, bidan dan perawat yang mengerti kebutuhan masyarakat.

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. Puskesmas Rimba Ayu ditemukan masih kurang terhadap fasilitas kesehatan dan sarana yang diperlukan. Hendaknya Kepala Puskesmas Rimba Ayu dapat memiliki solusinya atau dengan mengkoordinasikan dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara agar dapat memenuhi fasilitas kesehatan dan sarana yang masih kurang seperti alat-alat medis yang diperlukan.
2. Kurangnya tenaga kesehatan yang ditemukan di Puskesmas Rimba Ayu, hendaknya dari pihak puskesmas bisa melaporkan kekurangan Dokter dan perawat, kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara, sehingga Dinas Kesehatan bisa memenuhi kurangnya tenaga kesehatan di Puskesmas tersebut.
3. Dari banyaknya ibu-ibu yang memiliki bayi di Kecamatan Kota Bangun II kurang aktif dalam melakukan pemeriksaan anaknya di Puskesmas, hendaknya Kepala Puskesmas Rimba Ayu sering melakukan sosialisasi kepada ibu-ibu tersebut, agar mereka mengerti akan pentingnya imunisasi bagi bayinya dan mereka bisa rutin mengikuti jadwal imunisasi di Puskesmas Rimba Ayu untuk bayinya.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Entjang, I. 2000. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung: PT. Citra Adhya Bakti.
- Fahrudin, Adi. 2010. *Pemberdayaan, Partisipasi Dan Penguatan Kapasitas Masyarakat*. Bandung: Humaniora.
- Farich, A. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Gosyen Publising. Sleman.
- Handoko, Hani. 2011. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rafika Aditam.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Milles, B. Mathew, A. Michael Huberman dan Johny Saldana, 2014. *Qualitative Data Analysis*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2008. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Rochadi, K. 2010. *Hubungan Konformitas Dengan Perilaku Merokok Pada Remaja Sekolah SMUN di 5 Wilayah*. DKI Jakarta Disertasi Program Pasca Sarjana Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Edhy. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Terry, George R. 2009. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara