

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
KECAMATAN KEMBANG JANGGUT KABUPATEN  
KUTAI KARTANEGARA**

**Rudini, Enos Paselle, Dini Zulfiani**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 3, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pengarang : Rudini

NIM : 1602015065

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

**Pembimbing I,**



**Dr. Enos Paselle, M.AP**  
NIP 19740524 200501 1 002

Samarinda, 16 Oktober 2023

**Pembimbing II,**



**Dini Zulfiani, M.Si**  
NIP 19781019 200604 2 003

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	: eJournal Administrasi Publik	 <b>Koordinator Program Studi Administrasi Publik</b>  <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> NIP 19830414 200501 2 003
<b>Volume</b>	: 12	
<b>Nomor</b>	: 3	
<b>Tahun</b>	: 2024	
<b>Halaman</b>	: 563-577	

# MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KEMBANG JANGGUT KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Rudini <sup>1</sup>, Enos Paselle <sup>2</sup>, Dini Zulfiani <sup>3</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai dan mengkarakterisasi standar pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut yang terletak di Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini berpusat pada dimensi kualitas layanan berikut: kemahiran teknis, aksesibilitas layanan, kemanjuran, interaksi interpersonal, efisiensi operasional, kontinuitas layanan, keamanan, kenyamanan, dan kepuasan. Selain itu, pertimbangan ini juga mempertimbangkan faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat kualitas layanan. Metode penyelidikan yang digunakan adalah kualitatif dan deskriptif. Informan kunci adalah Kepala Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut, sedangkan pegawai Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut dan individu yang memanfaatkan jasanya merupakan informan. Teknik perolehan data meliputi berbagai metode, antara lain dokumentasi, wawancara, dan observasi. Metode analisis data model interaktif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut masih memberikan pelayanan kesehatan di bawah standar di sejumlah wilayah yang berdampak pada masyarakat. Dapat kita lihat dari akses jalan, ketersediaan fasilitas dan tenaga kesehatan yang masih kurang menjadi masalah utama untuk saat ini di Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut. Adapun faktor pendukung di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut yaitu faktor kesadaran dari petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan yang maksimal, faktor organisasi yang berperan untuk mengorganisir fungsi pelayanan yang baik, dan faktor sarana dan prasarana memanfaatkan fasilitas yang tersedia dengan sebaik mungkin untuk memberikan layanan kesehatan yang maksimal.*

**Kata Kunci :** Mutu Pelayanan, Puskesmas

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik adalah tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan oleh organisasi pengelola pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan jasa pengelolaan yang

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [arkdxx44@gmail.com](mailto:arkdxx44@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

ditetapkan dengan undang-undang. Badan hukum yang misi eksklusifnya adalah menyelenggarakan pelayanan penting bagi masyarakat. Istilah "pelayanan publik" mengacu pada setiap upaya, atau serangkaian upaya, yang dilakukan oleh badan-badan yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara dan penduduk sehubungan dengan komoditas, layanan, dan fungsi administratif. Hal ini jelas tertulis dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1, Ayat 1.

Tertulis didalam Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan, menyatakan bahwa "kesehatan adalah keadaan sehat jasmani, rohani dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup secara berdaya dalam kehidupan sosial dan ekonomis, karena hal itu, setiap elemen dalam masyarakat, baik individu maupun keluarga, berhak mendapatkan pelayanan kesehatan serta pemerintah berkewajiban menginisiasi, mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi pelayanan kesehatan yang bisa terjangkau bagi masyarakat. Salah satu upaya pemerintah untuk menjamin kesehatan masyarakat adalah dengan menjalankan penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat yang biasa disebut Puskesmas."

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menjelaskan bahwa, "Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan bagi setiap individu pada tingkat pertama yang bermutu dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif sehingga tercapainya peningkatan kualitas kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerja masing-masing." SPembentukan instansi pemerintah di setiap kecamatan sebagai unit pelayanan kesehatan masyarakat, khususnya Puskesmas, merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas adalah lembaga operasional yang memfasilitasi implementasi penuh kebijakan kesehatan masyarakat; terbuka bagi semua anggota komunitas, sehingga meningkatkan kemungkinan penerimaan dan partisipasinya; dan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan mengorbankan masyarakat dan pemerintah. Dalam sebagian besar kasus, inisiatif kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan tanpa mengurangi kualitas layanan yang diperoleh individu. Di bawah naungan dinas kesehatan kabupaten dan kota, Puskesmas menyelenggarakan kegiatan yang berhubungan dengan kesehatan. Biasanya, dengan tujuan meningkatkan layanan rehabilitasi dan mencegah penyakit melalui Program Kesehatan Masyarakat Inggris (UKP) dan Inisiatif Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat menawarkan berbagai layanan, termasuk rawat inap dan rawat jalan. Tentu saja, untuk dapat memberikan pelayanan prima, kita harus senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat.

Keluarga yang hidup dalam kemiskinan sangat merasakan manfaat dari kehadiran pusat kesehatan masyarakat. Karena harganya yang terjangkau, Puskesmas mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat.

Pemerintah mendirikan Puskesmas untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan dan mengatasi masalah kesehatan di tingkat akar rumput. Puskesmas dalam peranannya sebagai satuan pelaksana kesehatan kecamatan mempunyai tugas menyelenggarakan operasionalisasi pembangunan kesehatan. Harus ada sistem yang menjamin bahwa semua anggota masyarakat dapat mengakses dan menyetujui layanan berkualitas tinggi yang ditawarkan dalam semua upaya.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Moenir dalam Pasolong (2013:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah metode dimana tuntutan seseorang dipenuhi secara langsung melalui tindakan orang lain. Sementara itu, layanan didefinisikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2013: 2) sebagai serangkaian tindakan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang dilakukan oleh penyedia layanan sebagai respons terhadap permintaan dari pelanggan dan sumber daya lainnya dalam upaya untuk menangani pelanggan tersebut. 'kekhawatiran.

Definisi sebelumnya membawa kita pada keyakinan bahwa pelayanan publik adalah upaya terkoordinasi dari banyak individu, kelompok, atau organisasi yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan suatu masyarakat dengan cara yang sesuai dengan hukum.

Ia harus berpegang pada pendekatan yang dituangkan dalam definisi pelayanan publik atau pedoman dasar dalam rangka memberikan pelayanan (melayani) kepada setiap individu atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi. Istilah "layanan publik" dapat merujuk pada berbagai penawaran, termasuk barang dan jasa yang umumnya merupakan lingkup pemerintah federal, negara bagian, dan lokal serta bisnis dan organisasi nirlaba milik pemerintah negara bagian dan regional. Entitas-entitas ini bekerja untuk memenuhi kebutuhan komunitas mereka dan melaksanakan mandat berbagai undang-undang. Hal ini tertulis Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 63 Tahun 2003.

Maka bisa dikatakan jika hakekat pelayanan umum dapat diartikan sebagai:

1. Meningkatkan standar pelayanan publik terhadap pekerjaan pemerintah baik dari segi kualitas maupun produktivitas
2. Terwujudnya sistem dan pelayanan penyelenggaraan sistem dan pelayanan yang efisien dan efektif untuk menjamin masyarakat menerima pelayanan publik.

3. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekaligus mendorong tumbuhnya pemikiran inovatif, kemandirian, dan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan.

Selain ketiga pelayanan di atas, dapat juga dilihat dari jenis pelayanan dalam perspektif struktural, maka pelayanan tersebut meliputi :

1. Investasi pada kesejahteraan sosial atau layanan yang terkait dengan inisiatif tersebut. Penyediaan modal atau fasilitasi akumulasinya melekat dalam layanan ini. Lembaga keuangan, bursa saham, dan bank merupakan tempat umum untuk menemukan penerapan layanan tersebut.
2. Kategori kedua terdiri dari jasa yang berhubungan dengan barang konsumsi sosial. Untuk mencapai tujuan ini, jasa merupakan semacam dukungan tidak langsung terhadap akumulasi modal, karena implementasinya—misalnya, penyediaan jasa untuk menghasilkan tenaga kerja—berfungsi sebagai sarana atau pengantar untuk memperluas modal. Misalnya, layanan yang berkaitan dengan hiburan, kesehatan, atau pendidikan. Penerima manfaat layanan tidak bertujuan untuk secara langsung mencapai peningkatan modal.
3. Layanan jaminan sosial adalah item ketiga dalam daftar. Layanan ini dapat digolongkan sebagai layanan tidak langsung. Namun, semua orang membutuhkan layanan ini. Kebutuhan tingkat kedua adalah kebutuhan individu, menurut hipotesis Abraham Maslow. Layanan untuk keselamatan usaha yang mendorong akumulasi modal disediakan oleh program jaminan sosial ini.

### ***Mutu Pelayanan Kesehatan***

Topik kualitas telah memicu banyak perdebatan, masing-masing dengan perspektif uniknya sendiri yang, jika digabungkan, memberikan penjelasan mengenai definisi istilah tersebut. Manajemen mutu dicirikan oleh serangkaian kegiatan yang saling terkait berkaitan dengan atribut tertentu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut, sebagaimana dikemukakan Juran dalam Ahmad (2020: 10). Memasukkan target kualitas dalam rencana perusahaan dan memperoleh rentang target dari benchmarking adalah cara untuk memastikan bahwa kualitas adalah bagian dari setiap agenda manajemen puncak. Prioritaskan pelanggan dan tetap menjadi yang terdepan dalam persaingan dengan menggunakan strategi berikut: menetapkan tujuan pada tingkat tindakan, melatih karyawan di semua tingkatan, menetapkan metrik secara menyeluruh, meminta manajemen puncak memantau kemajuan terhadap tujuan secara teratur, memberi penghargaan atas kinerja yang luar biasa, dan meningkatkan kinerja.

### ***Puskesmas***

Menurut Swajarna (2017:282), puskesmas sangat penting artinya untuk menjamin aspek kebutuhan kesehatan atau pelayanan kesehatan yang betul-betul dibutuhkan warga Negara. Pemerintah wajib untuk menyediakan semua akses pelayanan kesehatan yang ada bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan seharusnya memiliki kualitas dan standar yang jelas,

sehingga pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat aman dan tepat bagi mereka sesuai dengan kondisi kesehatan mereka masing-masing.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, menetapkan bahwa “Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan (Faskes).” Lokasi di mana layanan kesehatan komunitas, negara bagian, atau federal, termasuk promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi, disediakan dikenal sebagai fasilitas layanan kesehatan.

Penyedia layanan kesehatan harus memenuhi standar kualitas yang ketat jika Indonesia ingin mencapai tujuan kesehatan masyarakat, sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.

### ***Definisi Konseptual***

Istilah “kualitas pelayanan kesehatan” digunakan sebagai definisi konseptual dalam penelitian ini. Ketika praktisi layanan kesehatan mematuhi standar profesional dan pedoman etika, pasien dan masyarakat umum dapat yakin bahwa mereka akan menerima perawatan yang memenuhi atau melampaui harapan mereka. Kemampuan masyarakat untuk hidup sehat untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat tergantung pada standar pelayanan seperti kompetensi teknis, keterjangkauan atau akses terhadap pelayanan kesehatan, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Standar tersebut didasarkan pada kondisi kesehatan daerah sekitar.

### **Metode Penelitian**

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini. Dilihat dari dimensi kualitas pelayanan, penelitian penulis mengutamakan kompetensi teknis, aksesibilitas layanan, efektivitas, hubungan antarmanusia, efisiensi, kontinuitas layanan, keamanan, kenyamanan, dan kenikmatan. Dua jenis informasi dikumpulkan untuk penelitian ini: sumber primer dan sekunder. *Key Informan* sebagai data primer adalah Kepala Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut, dan *informan* ialah Pegawai Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut dan masyarakat Kembang Janggut. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen, arsip, berkas dari Puskesmas Kecamatan Kembang janggut dan Kantor Camat Kecamatan Kembang Janggut dan foto hasil dari observasi penulis.

Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Millles dan Huberman serta Johnny Saldana dalam Sugiyono (2016:45), yaitu: pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara***

Pelayanan publik harus melakukan peningkatan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan semua warga negara dan penduduk untuk memenuhi harapan dan kepuasan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 menjelaskan bahwa “Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan bagi setiap individu pada tingkat pertama yang bermutu dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif sehingga tercapainya peningkatan kualitas kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerja masing-masing.” Pembentukan instansi pemerintah di setiap kecamatan sebagai unit pelayanan kesehatan masyarakat, khususnya Puskesmas, merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tujuan artikel ini adalah untuk mengkaji mutu pelayanan Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut ditinjau dari beberapa faktor, diantaranya adalah sebagai berikut:

#### **1. *Kompetensi Teknis***

Kompetensi teknis Penting untuk mempertahankan layanan masyarakat yang berkualitas tinggi, ini adalah hal yang wajib dimiliki. Demikian pula, agar puskesmas kecamatan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan masyarakat, stafnya harus memiliki keahlian yang memadai. Kompetensi teknis tenaga kesehatan berkaitan dengan kemampuan, keterampilan, dan cara berpenampilan atau bertindak. Kompetensi teknis petugas berkaitan dengan ketaatan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan, meliputi ketelitian, ketekunan, ketelitian, dan keseragaman. (Riyadi, 2015:17).

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa, Kepala Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut, petugas medis Puskesmas Pembantu dan masyarakat bahwa selama ini pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut dalam hal kompetensi teknis sudah sangat baik, baik dalam hal keterampilan, kemampuan dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya adalah kesigapan petugas dalam memberi pelayanan kesehatan dengan melakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang tersedia di puskesmas.

#### **2. *Keterjangkauan Atau Akses Terhadap Pelayanan Kesehatan***

Akses pelayanan kesehatan merupakan inti dari implementasi sistem layanan kesehatan secara global. Ketika masyarakat dalam suatu komunitas dapat memperoleh layanan kesehatan dengan mudah dan terjangkau, kecil kemungkinannya mereka menghadapi hambatan yang berkaitan dengan faktor-faktor seperti biaya, bahasa, budaya, status sosial ekonomi, dan lokasi. (Riyadi, 2015:17).

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa jika terjadi keadaan darurat dan tidak bisa ditangani di Puskesmas Pembantu maka akan dilakukan rujukan ke Puskesmas Pusat. Meskipun Desa Muai dan Longbeleh Modang memiliki dermaga penyeberangan, tetap saja menjadi kendala jika harus menyeberang di malam hari karena kapal penyeberangan hanya beroperasi dari pukul 05.00 pagi sampai dengan pukul 18.00 sore. Masyarakat Desa Muai harus menempuh perjalanan selama 1 (satu) jam terlebih dahulu menuju Desa Longbeleh Haloq yang tersedia kapal penyeberangan milik perusahaan PT. Rea Kalimantan Timur yang beroperasi selama 24 jam. Perusahaan sendiri telah memberikan ijin kepada masyarakat untuk menggunakan kapal tersebut dan tidak dikenakan biaya apapun. Berbeda dengan Desa Longbeleh Modang yang tidak memiliki akses jalan menuju Desa Longbeleh Haloq untuk menggunakan kapal penyeberangan perusahaan. Satu-satunya solusi adalah masyarakat harus menunggu pagi tiba untuk menyeberang ke Puskesmas Pusat.

Secara ekonomi biaya pelayanan yang ada di Puskesmas Pusat dan Puskesmas Pembantu Kecamatan Kembang Janggut ditetapkan sesuai dengan peraturan yang ada. Sama halnya dengan puskesmas lainnya di Indonesia, masyarakat yang memiliki jaminan kesehatan (BPJS) maka pelayanan yang diberikan tidak dikenakan biaya apapun (gratis). Sedangkan untuk masyarakat yang tidak memiliki BPJS akan dikenakan biaya, tetapi biaya tersebut tidak mahal sesuai dengan kondisi ekonomi masyarakat setempat dan masih terjangkau. Dari segi bahasa, masyarakat di Kecamatan Kembang Janggut sudah dari berbagai daerah. Sehingga dalam berinteraksi petugas dan masyarakat menggunakan beragam bahasa, yaitu bahasa Indonesia, Kutai dan Dayak.

### **3. Efektivitas**

Menurut Riyadi (2015:17) bahwa Norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis yang efektif sesuai dengan standar yang berlaku saat ini merupakan landasan pelayanan kesehatan yang bermutu. Lebih dari itu, Anda harus cepat tanggap, membantu, dan memberikan layanan saat dibutuhkan.

Menurut penelitian, layanan yang ditawarkan oleh Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut dianggap sangat efektif. Memberikan perawatan kesehatan yang dapat mengobati dan mengurangi gejala yang ada serta mencegah berkembangnya penyakit; ini termasuk dalam dimensi kemanjuran, yang diinginkan. Hal ini terlihat dari menurunnya jumlah keluhan pasien akibat pelayanan yang diberikan di Puskesmas..

Meskipun tenaga kesehatan hanya ada bidan dan perawat di Puskesmas Pembantu, mereka telah menerima bimbingan teknis dan pelatihan sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan dinilai mampu mengikuti prosedur yang tersedia karena tidak perlu melakukan tindakan yang berulang-ulang. Namun untuk hal yang tidak dapat ditangani di Puskesmas Pembantu maka

akan dianjurkan ke Puskesmas Pusat untuk mendapatkan pemeriksaan yang lebih mendalam. Sedangkan jumlah tenaga kesehatan Puskesmas Pusat dapat dilihat pada tabel 4.7 yang terdiri dari 2 dokter umum, 12 perawat, 6 bidan, 1 ahli gizi dan 2 skm. Dengan terbatasnya tenaga kesehatan tersebut petugas puskesmas tetap memiliki kerja sama yang tinggi, kekompakan dan saling membantu satu sama lain sehingga pelayanan yang dihasilkan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut cukup efektif.

#### **4. Hubungan Antar Manusia**

Menurut Riyadi (2015:17) bahwa Ketika orang memperlakukan satu sama lain dengan hormat, menjaga rahasia, menunjukkan empati, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan merespons dengan tepat, mereka membangun kepercayaan dan kredibilitas. Keterampilan teknis pelayanan kesehatan akan kurang efektif jika hubungan interpersonal buruk.

Bukti menunjukkan bahwa staf Puskesmas Kembang Janggut bisa bergaul dengan baik. Sikap petugas yang ramah dan kemauan untuk mengakomodasi permintaan masyarakat akan layanan kesehatan merupakan indikator yang jelas dari hal ini. Tingkat kerjasama dan solidaritas yang tinggi menjadi ciri hubungan perwira yang juga terjalin dengan baik.

Selain itu Puskesmas Pusat selalu mengadakan penyuluhan rutin ke desa-desa Kecamatan Kembang Janggut yang didampingi oleh petugas Puskesmas Pembantu masing-masing desa yang melibatkan pemerintah desa, pemerintah kecamatan dan PKK. Penyuluhan yang dilakukan tentang pola hidup bersih dan sehat (PHBS), berkaitan tentang penyakit, pencegahan dan pengobatannya. Materi yang disampaikan dalam penyuluhan diantaranya perbaikan gizi, kesehatan lingkungan, penyakit TBC, dan lainnya. Dengan adanya penyuluhan kesehatan tersebut dapat memberikan pengetahuan atau wawasan kesehatan kepada masyarakat. Sehingga dikatakan bahwa petugas puskesmas telah menjalankan fungsi dan peran dengan baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **5. Efisiensi**

Memaksimalkan sumber daya yang terbatas untuk memenuhi tujuan layanan dan memastikan kebahagiaan pasien adalah hal yang kami maksud ketika berbicara tentang efisiensi. Ketika bekerja dengan sumber daya yang terbatas, efisiensi adalah kunci untuk memberikan layanan terbaik. Pelayanan yang efisien, sebagai indikasi evaluasi, akan memberikan perhatian yang optimal dibandingkan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Karena adanya kebutuhan untuk mengurangi atau menghilangkan standar yang tidak efektif atau pelayanan yang salah, maka pelayanan menjadi tidak baik (Riyadi, 2015:17).

Temuan studi ini menegaskan bahwa Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut memberikan layanan berkualitas tinggi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup baik meskipun Puskesmas Pusat dan Puskesmas

Pembantu mempunyai tenaga kesehatan yang terbatas. Penetapan protokol sangat penting untuk kelancaran pelayanan, karena protokol menjadi landasan bagi petugas untuk dipatuhi ketika memberikan layanan kesehatan. Ketaatan petugas terhadap jam pelayanan yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa salah satu kaidah pelayanan adalah ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan.

Kunci untuk memuaskan masyarakat dan mencapai kesuksesan adalah memberikan layanan dengan segera. Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut buka mulai pukul 07.45 WITA hingga 14.30 WITA pada hari Senin sampai Kamis, pukul 07.45 WITA hingga 13.30 WITA pada hari Jumat, dan pukul 07.45 WITA hingga 13.00 WITA pada hari Sabtu, seperti terlihat pada tabel 4.4.. Dengan adanya pembagian jadwal pelayanan dan jadwal piket dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Efisiensi selanjutnya adalah proses pelayanan dengan alur yang mudah, dimulai dari pendaftaran sampai dengan pemeriksaan, tidak ada perbedaan antara pasien umum (berbayar) maupun pengguna BPJS. Prosedur dan administrasinya mudah dan tidak menyulitkan sehingga pasien mendapatkan kemudahan dalam pelayanan kesehatan.

#### **6. Kelangsungan Pelayanan Kesehatan**

Apabila pasien dilayani sesuai dengan kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan, tanpa harus mengulangi prosedur diagnostik dan terapeutik yang tidak diperlukan, maka kelangsungan suatu pelayanan dapat dikatakan bermutu. (Riyadi, 2015:17).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa, *Key Informan* dan *Informan* dapat dikatakan bahwa kelangsungan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut sudah baik. Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut sudah mengupayakan kelangsungan pelayanan yang artinya bahwa pelayanan yang diterima masyarakat benar-benar diperhatikan sekecil apapun perkembangan dari pasien. Rujukan akan dilakukan ke Puskesmas Pusat karena keterbatasan staf dan beberapa permasalahan yang tidak dapat ditangani oleh Asisten Puskesmas.

Prosedur Operasi Standar (SOP) di puskesmas dan rumah sakit mencegah rujukan cepat. Kriteria rujukan berjenjang merupakan bagian integral dari BPJS. Tidak ada keharusan untuk merujuk pasien ke layanan tingkat lebih tinggi jika fasilitas tingkat pertama dapat mengatasi keluhan atau penyakit mereka secara memadai. Kesebelas langkah standar operasi prosedur (SOP) rujukan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut adalah sebagai berikut: memutuskan apa yang akan dilakukan terhadap rujukan, mendapatkan persetujuan keluarga, mengantarkan pasien ke fasilitas perawatan, dan terakhir, petugas mencatat informasi di buku kegiatan.

Azwar (1994: 48-49) mendefinisikan pelayanan kesehatan tingkat pertama sebagai pelayanan yang penting untuk memenuhi kebutuhan

kesehatan masyarakat dan bernilai strategis dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Jika pengobatan pertama tidak efektif, pasien akan dirujuk ke tingkat perawatan yang sesuai. Sebagai bagian dari proses, Anda juga harus memeriksakan diri ke rumah sakit untuk mengetahui apakah mereka siap menerima rujukan dari pusat kesehatan sebelum melanjutkan dengan rekomendasi..

#### **7. Keamanan**

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, petugas puskesmas bekerja sangat keras dan sangat berhati-hati agar tidak melakukan kesalahan yang dapat merugikan pasien. Menurut Riyadi (2015:17), hal ini sejalan dengan pendapat.

Investigasi lapangan menunjukkan bahwa Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut memberikan pelayanan medis di atas rata-rata. Komitmen teguh polisi terhadap keselamatan pasien terlihat jelas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, petugas puskesmas bekerja sangat keras dan sangat berhati-hati agar tidak melakukan kesalahan yang dapat merugikan pasien. Terkait dengan layanan, dimensi keselamatan adalah tentang memastikan bahwa masyarakat mempunyai kemungkinan yang lebih kecil untuk terluka, terinfeksi, atau mengalami efek samping negatif.

Penggunaan peralatan medis yang akurat, beroperasi penuh, dan dalam kondisi baik selalu menjadi prioritas utama staf pusat kesehatan masyarakat dalam hal keselamatan pasien. Peralatan medis yang berfungsi dengan baik akan meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi kemungkinan terjadinya kecelakaan saat pasien menerima perawatan. Selain berdasarkan hasil pemeriksaan, obat yang diresepkan kepada pasien berdasarkan perintah dokter dan bersumber dari Dinas Kesehatan. Tujuan kami di Puskesmas Pembantu adalah memastikan setiap pasien merasa aman, nyaman, dan terpercaya..

#### **8. Kenyamanan dan Kenikmatan**

Dari segi kenyamanan dan hiburan tidak mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan secara langsung, namun berdampak pada kebahagiaan pasien yang pada akhirnya mendorong pasien untuk kembali (Riyadi, 2015: 17). Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan mungkin meningkat jika mereka merasa nyaman dan menyukai pengalamannya. Hal-hal seperti kebersihan ruang fisik pusat kesehatan, ketersediaan layanan yang diperlukan, keamanan catatan pasien, dan keadaan gedung serta ruang tunggu merupakan bagian dari infrastruktur.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Puskesmas Pusat berusaha untuk memberikan fasilitas-fasilitas yang layak kepada Puskesmas Pembantu di seluruh desa Kecamatan Kembang Janggut. Seperti bangunan dan alat kesehatan yang layak agar terpenuhi pelayanan yang baik sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Namun hal tersebut belum merata karena fasilitas Puskesmas Pembantu di Desa Longbeleh Haloq masih

terkesan seadanya, tempat yang dijadikan puskesmas adalah rumah, ruang tunggu hanya 1 kursi yang tersedia, ruang pemeriksaan dan UGD yang sempit.

Berbeda dengan Puskesmas Pembantu Desa Muai dan Desa Longbeleh Modang, fasilitas yang ada cukup lengkap, seperti bangunan yang sudah direnovasi, ruang tunggu yang sudah dilengkapi kursi, ruang periksa dan UGD yang layak serta kamar mandi bersih. Hal tersebut menciptakan kondisi lingkungan yang bersih. Sehingga pelayanan yang diberikan dalam hal kenyamanan dan kenikmatan dinilai sudah sangat baik. Selanjutnya peralatan medis untuk kategori Puskesmas Pembantu dinilai cukup lengkap untuk keperluan layanan umum, seperti peralatan medis untuk suntik KB, pemeriksaan gula darah dan peralatan untuk melahirkan sudah tersedia. Namun untuk peralatan medis seperti alat pemeriksaan mata dan gigi belum tersedia di Puskesmas Pembantu. Sedangkan kendaraan mobil ambulans hanya ada di Desa Longbeleh Modang sejak tahun 2021 merupakan bantuan dari perusahaan PT. Indonesia Pratama Tabang.

### ***Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut***

#### ***1. Faktor Pendukung***

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada *informan* dan *key infroman* ditemukan bahwa ada tiga faktor pendukung untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan agar berjalan dengan baik yaitu faktor kesadaran, faktor organisasi dan faktor sarana prasarana.

##### ***a. Faktor Kesadaran***

Kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pusat dan Pembantu dilakukan dengan baik, seperti memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat yang belum mengetahui prosedur layanan di puskesmas. Selain membantu petugas dalam melayani pasien, memberikan informasi yang jelas kepada pasien dapat memudahkan tugas dan pengaturan administratif dan medis mereka. Petugas pusat kesehatan masyarakat juga melakukan pekerjaan luar biasa dalam menjaga jalur komunikasi tetap terbuka dan menggunakan taktik yang tepat. Hubungan antarmanusia membuktikan hal ini, karena pasien melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi ketika berhadapan dengan penyedia layanan kesehatan yang menunjukkan sikap hangat dan ramah. Demi kepercayaan diri dan kesejahteraan pasien. Petugas mengutamakan keselamatan pasien sebagai standar keselamatan dalam melakukan pelayanan..

##### ***b. Faktor Organisasi***

Faktor pendukung kedua yaitu kelengkapan struktur yang ada di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut sudah cukup lengkap dalam memenuhi kebutuhan organisasi. Kelengkapan struktur puskesmas menjadi faktor dalam pencapaian peningkatkan mutu pelayanan tentunya harus ada kepala

puskesmas, dibantu dengan bidang-bidang kesehatan dan staf lainnya. Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut. Selain itu dalam mengorganisir fungsi pelayanan yang baik untuk memaksimalkan pelayanan, Puskesmas Pusat dan Puskesmas Pembantu menjaga sistem pelayanan agar tidak terganggu demi kelancaran pelayanan yang diberikan, dengan cara melakukan pertemuan agar penyampaian dan menerima keluhan dari masyarakat menjadi tugas utama untuk dievaluasi.

**c. Faktor Sarana dan Prasarana**

Pelayanan yang baik oleh penyedia layanan harus didukung oleh fasilitas baik fisik maupun non fisik. Ketersediaan sarana khususnya di Puskesmas Pusat sudah mumpuni seperti peralatan medis yang lengkap, kursi yang tersedia di ruang tunggu, komputer dan tersedianya 2 unit mobil ambulans yang dimana 1 unit mobil ambulans di gunakan untuk menjemput pasien rujukan di puskesmas pembantu yang tidak memiliki mobil ambulans. Sedangkan ketersediaan sarana di puskesmas pembantu terbilang cukup lengkap untuk keperluan layanan umum, seperti alat suntik kb, alat pemeriksaan gula darah dan peralatan untuk melahirkan. Selanjutnya prasarana di puskesmas pusat, yaitu terdapat sarana rawat jalan yang terdiri dari poli umum, poli KIA, poli gigi, poli konseling, poli anak dan imunisasi. Prasarana penunjang terdiri dari ruang loket, ruang imunisasi ruang laboratorium, ruang farmasi, ruang tata usaha, ruang administrasi umum dan pojok menyusui. Selanjutnya ada 6 kamar inap, ruang UGD dan gudang obat.

**2. Faktor Penghambat**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada *informan* dan *key infroman* ditemukan bahwa ada 3 faktor penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut, yaitu faktor keterjangkauan akses, faktor tenaga kesehatan, faktor sarana dan prasarana.

**a. Keterjangkauan Akses**

Meskipun desa-desa yang ada di Kecamatan Kembang Janggut sudah ada Puskesmas Pembantu tetapi jika terjadi keadaan darurat dan tidak bisa ditangani maka akan dilakukan rujukan ke Puskesmas Pusat. Sedangkan untuk menuju Puskesmas Pusat terkendala oleh akses karena jarak desa yang cukup jauh dan terhalang oleh sungai Mahakam. Akses penyeberangan menuju Kecamatan Kembang Janggut. Akses yang digunakan adalah kapal penyeberangan yang hanya beroperasi dari pagi sampai sore, sehingga kondisi tersebut menjadi kendala ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan darurat di malam hari. Berbeda dengan Desa Longbeleh Haloq yang memiliki kapal penyeberangan milik perusahaan PT. Rea Kaltim yang beroperasi 24 jam. Kondisi desa-desa yang ada di Kecamatan Kembang Janggut yang

terendam banjir. Banjir bisa mencapai 2 meter sampai 4 meter dan terjadi selama 2 minggu hingga 1 bulan baru mengalami penyurutan, sehingga pelayanan yang diberikan terhambat. Terutama berkunjung ke Puskesmas Pembantu untuk melakukan program-program kesehatan dan aktivitas rutin lainnya. Selain itu banjir tahunan juga menyebabkan kerusakan pada jalan yang ada di setiap desa.

**b. Faktor Tenaga Kesehatan**

Faktor penghambat menunjukkan bahwa jumlah tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Pembantu berjumlah 15 orang yang terdiri dari 9 petugas bidan dan 6 perawat. Terdapat 5 desa yang memiliki petugas bidan dan perawat, 4 desa hanya memiliki petugas bidan dan 1 desa yang hanya memiliki perawat. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak semua Puskesmas Pembantu memiliki lebih dari satu tenaga kesehatan, bahkan ada yang tidak memiliki petugas bidan. Sedangkan di Puskesmas Pusat belum tersedia dokter gigi dan masih diusahakan ke dinas kesehatan Tenggarong akan tetapi belum ada yang bersedia untuk ditempatkan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut. Puskesmas Pusat juga sering memanggil perawat dari Pusban jika memang dibutuhkan di pusat.

**c. Faktor Sarana dan Prasarana**

Faktor penghambat selanjutnya adalah permasalahan mengenai sarana yang cukup kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *informan* masih ada Puskesmas Pembantu yang mengalami keterbatasan sarana. Sarana yang dimaksud adalah untuk peralatan medis lanjutan yang lebih spesifik seperti alat pemeriksaan mata dan gigi belum tersedia di Puskesmas Pembantu. Sedangkan untuk kendaraan dari 3 desa tersebut hanya Puskesmas Pembantu Desa Longbeleh Modang yang memiliki mobil ambulans, yang merupakan bantuan dari perusahaan PT. Indonesia Pratama Tabang. Selanjutnya prasarana yang dimaksud adalah fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, meskipun di Puskesmas Pembantu Desa Muai dan Desa Longbeleh Modang terbilang cukup memadai, tetapi di Desa Longbeleh Haloq masih kurang layak. Masih banyak fasilitas yang perlu dibenahi dan di renovasi, tempat yang dijadikan puskesmas adalah rumah yang terlihat sudah tua dan tidak terawat, keterbatasan ruangan seperti ruang tunggu yang tidak ada kursi dan ruang pemeriksaan yang sempit. Sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan baik karena masih ada yang perlu diperbaiki dan diganti. Pihak puskesmas telah beberapa kali melakukan upaya permohonan untuk kelengkapan sarana dan prasarana, namun belum mendapatkan respon dari dinas kesehatan. Dengan keterbatasan di Puskesmas Pembantu tersebut, masyarakat harus pergi ke Puskesmas Pusat untuk mendapatkan pelayanan yang optimal.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan maka dengan ini penulis dapat menarik kesimpulan dari permasalahan yang dibahas sebagai berikut:

1. Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut, berdasarkan indikator kompetensi teknis dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu tersebut dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari kesigapan petugas dalam memberi pelayanan kesehatan dengan melakukan sosialisasi. Keterjangkauan atau akses terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses atau menjangkau layanan kesehatan di puskesmas tanpa terhalang dari geografis, sosial, ekonomi dan bahasa. Efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu sudah baik, hal ini dapat dilihat dari pengobatan yang diberikan kepada masyarakat di Puskesmas Pembantu sudah mampu mengurangi keluhan yang dialami pasien. Hubungan antar manusia di Puskesmas Pembantu dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari sikap petugas yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kesehatan membuat pasien merasa nyaman. Efesinesi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan ketepatan waktu petugas dalam memberikan layanan dan adanya kemudahan dalam pengurusan administrasi. Kelangsungan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan benar-benar diperhatikan sekecil apapun perkembangan dari pasien termasuk rujukan jika diperlukan. Keamanan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut juga dikategorikan baik, hal ini dilihat dari alat kesehatan yang digunakan berfungsi dengan baik, akurat dan dalam kondisi masih layak pakai. Kenyamanan dan kenikmatan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu dinilai belum merata, meskipun fasilitas-fasilitas yang ada di Puskesmas Pembantu Desa Muai dan Desa Longbeleh Modang cukup lengkap dan layak.
2. Faktor-faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut antara lain faktor kesadaran, faktor organisasi, faktor sarana dan prasarana. Faktor kesadaran yaitu adanya kesadaran dalam memberikan informasi yang jelas tentang prosedur layanan kesehatan dan menjaga komunikasi dengan baik antar petugas dan pasien.
3. Faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut antara lain faktor keterjangkauan akses, faktor tenaga kesehatan, faktor sarana dan prasarana. Faktor keterjangkauan akses yaitu ke tiga Puskesmas Pembantu terletak di seberang sungai dan memiliki jarak 9 km sampai dengan 12 km dari Puskesmas Pusat

### **Saran**

Berdasarkan uraian dan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan, sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan koordinasi antara puskesmas pusat terhadap puskesmas pembantu agar proses pelayanan berjalan dengan baik, mengingat masih terbatasnya tenaga kesehatan pada puskesmas pembantu.
2. Menambah dan melengkapi fasilitas kesehatan, seperti tenaga medis, serta peralatan medis yang belum tersedia pada beberapa puskesmas pembantu.
3. Melakukan renovasi terhadap gedung puskesmas pembantu di desa longbeleh haloq dengan menambahkan fasilitas seperti ruang pemeriksaan, ruang tunggu, dan toilet agar memberikan rasa nyaman terhadap pasien.
4. Perlunya pengadaan mobil ambulans terutama pada puskesmas pembantu di desa longbeleh haloq, sebagai alat transportasi untuk pasien gawat darurat yang menjadi kendala oleh puskesmas pembantu untuk di rujuk ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut.

### **Daftar Pustaka**

- Ahmad. 2020. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makasar: CV. Nas Media Pustaka.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta. Priansa
- Mukarom, Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Persyaratan Puskesmas dan Sarana dan Prasarana Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Riyadi, Reizky. 2015. *Mutu Pealayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat*. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Diunduh dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26388/1/REIZKY%20RIYADI-FDK.pdf>
- Swajarna, Ketut I. 2017. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: CV. Ando Offset.