

# **PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS PEMBANTU DI DESA TARAS KECAMATAN MALINAU BARAT KABUPATEN MALINAU**

**Megawati<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Puskesmas Pembantu di Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pembantu Desa Taras.*

*Metode Penelitian yang digunakan yaitu dengan cara Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan, penelitian lapangan berupa observasi, wawancara mendalam dan penelitian dokumen. Narasumber dari penelitian ini adalah Pegawai Puskesmas Pembantu Desa Taras dan Masyarakat Desa Taras.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Puskesmas Pembantu di Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau yang belum maksimal. Dalam penelitian ini penulis telah melakukan pengumpulan data, analisis data hingga dapat ditarik kesimpulan hingga terselesaikannya skripsi ini. Ada pun kesimpulan yang di dapat selama proses penelitian ini yaitu ; 1) Bukti Lapangan, 2) Keandalan, 3) Daya Tanggap, 3) Kesopanan, 5) Keamanan, 6)*

***Kata Kunci*** : persepsi, pelayanan, Puskesmas Pembantu, Desa Taras

## **Pendahuluan**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Sebagaimana diketahui pembangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang mendasari pembangunan lainnya, dengan kata lain kesehatan merupakan kebutuhan manusia utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Pelaksanaan pembangunan kesehatan dibidang kesehatan melibatkan seluruh masyarakat Indonesia, hal tersebut dapat

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: megawatidavid0@gmail.com

dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai hubungan yang dinamis dengan sektor lainnya.

Pemerintah menyadari bahwa derajat kesehatan masyarakat sangat penting karena kesehatan merupakan salah satu unsur sumber daya manusia untuk mencapai kesejahteraan umum dan harus diwujudkan dalam pembangunan nasional yang berkesinambungan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukannya sumber daya manusia yang handal dan salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kesehatan. Oleh karena itu pemerintah wajib memberikan pelayanan kesehatan yang dapat membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dan untuk meningkatkan martabat masyarakat menuju terwujudnya masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian pasal 34 ayat (3) mengamanatkan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Dengan demikian kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Didalam Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, pada pasal 2 dan 3 dinyatakan bahwa pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasaskan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, gender dan nondiskriminatif dan norma-norma agama. Maka dari itu, untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, Negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja tertentu. Puskesmas memiliki fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan serta sebagai pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta Pusat Pelayanan Kesehatan Strata Pertama. Dan tentu dengan adanya pelayanan puskesmas pembantu di Desa Taras di Kecamatan Malinau Barat ini bisa membantu masyarakat untuk meningkatkan kesejahtraan di bidang kesehatan, karena berdasarkan observasi penulis bahwa dengan kehadiran Puskesmas pembantu di Desa Taras sangat membantu masyarakat dalam pengobatan bagi masyarakat yang mengalami penyakit ringan seperti demam, pilek, batuk, cedar ringan pada kulit, alergi dan lain-lain, tanpa harus ke Rumahsakit Kabupaten yang lokasinya kurang lebih 1 jam jika ditempuh melalui transportasi darat.

Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan masyarakat khususnya masyarakat pedesaan yang ada di daerah – daerah terpencil atau pedalaman, sehingga dalam penyelenggaraan serta pelaksanaannya pusat kesehatan perlu senantiasa mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan demi terciptanya pelayanan kesehatan yang

mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat itu sendiri, sebagai konsekuensi kewajiban dalam pemenuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang merupakan salah satu dari kewenangan yang wajib dilaksanakan oleh kabupaten. Untuk mewujudkan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Malinau melalui Dinas Kesehatan Malinau yang merupakan ujung tombak terdepan dalam pembangunan kesehatan.

Salah satu wujud nyata penyediaan pelayanan publik di bidang kesehatan ialah adanya Puskesmas pembantu. Tujuan utama dari adanya Puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Pusat Kesehatan Masyarakat selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota adalah satuan kerja pemerintahan daerah kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang kesehatan di kabupaten/kota. Puskesmas sendiri wajib dibangun pada setiap kecamatan. Namun atas dasar pertimbangan kebutuhan pelayanan, jumlah penduduk, dan aksesibilitas suatu kecamatan dapat memiliki lebih dari satu puskesmas. Salah satunya ialah dengan dibentuknya Puskesmas Pembantu. Puskesmas Pembantu dibangun dalam rangka meningkatkan aksesibilitas pelayanan. Puskesmas Pembantu memberikan pelayanan kesehatan secara permanen di suatu lokasi seperti desa-desa yang sulit dijangkau sehingga pelayanan kesehatan dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Kecamatan Malinau Barat memiliki 9 (Sembilan) desa yang diantaranya : Desa Tanjung Lapang, Kuala Lapang, Taras, Sempayang, Sesua, Sentaban, Long Bila, Long Kenipe, Punan Bengalun. Diantara 9 (Sembilan) Desa tersebut, hanya 2 (dua) Desa diantaranya Tanjung Lapang dan Kuala Lapang lokasinya dekat dengan Puskesmas. Teknis pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas pembantu kepada masyarakat di desa yang lokasinya berada jauh dari Kecamatan Malinau Barat dengan menggunakan transportasi darat dan air.

Hal ini menyebabkan masyarakat di 7 (tujuh) desa lainnya yaitu desa Taras, Sempayang, Sesua, Sentaban, Long bila, Long Kenipe, Punan Bengalun membutuhkan waktu jangkauan yang lama Sehingga pemerintah memberikan fasilitas penunjang demi pemerataan dan perluasan jangkauan pelayanan kesehatan, maka puskesmas ditunjang dengan unit pelayanan kesehatan yang lebih sederhana yaitu puskesmas pembantu.

Pembangunan Puskesmas Pembantu yang terletak di Desa Taras bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang berada di Desa Taras. Puskesmas Pembantu Desa Taras dibentuk oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Malinau dan Puskesmas Pembantu ini sudah beroperasi selama enam tahun dari tahun 2010 sampai pada tahun 2016. Puskesmas Pembantu mempunyai tanggung jawab dalam menyelenggarakan Pembangunan Kesehatan di wilayah kerjanya dan merupakan pusat pengembangan, pembinaan dan pelayanan masyarakat yang dijabarkan dalam visi dan misi Puskesmas.

Puskesmas Pembantu adalah unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu memperluas jangkauan puskesmas dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan Puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil serta jenis dan kompetensi pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan tenaga dan sarana yang tersedia.

Puskesmas Pembantu merupakan bagian integral dari puskesmas dan merupakan bagian utama dalam jaringan pelayanan puskesmas didalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil. Keberadaan Puskesmas Pembantu di Desa Taras sangat membantu dalam pelayanan kesehatan dan mudah dijangkau oleh masyarakat desa Taras. Puskesmas Pembantu sangat berperan penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang merata, seperti pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi: pelayanan kesehatan perorangan (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*). Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Pembantu adalah pelayanan kesehatan menyeluruh yang meliputi kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan Rehabilitatif (pemulihan kesehatan).

Pembangunan kesehatan Puskesmas Pembantu yang diselenggarakan oleh Puskesmas bertujuan untuk mendukung tercapainya pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah terpencil, agar terwujud derajat kesehatan dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat.

Keberadaan Puskesmas Pembantu di desa Taras menimbulkan adanya tanggapan yang berbeda-beda oleh masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Pembantu. Disamping itu, Puskesmas Pembantu ini dipilih oleh masyarakat dikarenakan mudah untuk dijangkau oleh masyarakat, biayanya lebih murah, pelayanan yang baik oleh tenaga medis dan melakukan penyuluhan tentang kesehatan kepada masyarakat. Adapun masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan Puskesmas Pembantu yaitu kurangnya sarana dan prasarana penunjang kesehatan masyarakat seperti kurangnya tenaga medis yang melayani masyarakat, kurangnya alat transportasi darat yang digunakan untuk melayani masyarakat yang bersifat *emergency* atau darurat, peralatan yang dimiliki oleh puskesmas pembantu sangat kurang sehingga harus dirujuk ke

rumah sakit yang memadai dan ketersediaan obat di Puskesmas Pembantu desa Taras juga sangat kurang seperti dumin supp untuk meneurunkan demam, Asam Mefenamat untuk nyeri, Cairan Infus, Natrium Bikarbonat untuk keracunan, Ranitidine, untuk mengatasi gejala penyakit akibat asam lambung yang berlebihan (Magh) sehingga permintaan obat tidak semua bisa terpenuhi. Berdasarkan permasalahan diatas dan pelayanan kesehatan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian secara mendalam dengan mengambil judul **“Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu di Desa Taras Kecamatan Malinau Barat”**.

## **Kerangka Dasar Teori**

### **1. Persepsi**

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Sugihartono dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

### **2. Masyarakat**

Menurut Ralph Linton (dalam Soerjono Soekanto, 2006:22) masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan berkerja sama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan social dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas sedangkan masyarakat menurut Selo Soemardjan (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan. Sedangkan masyarakat menurut Mac Iver dan Page (dalam Soerjono Soekanto 2006: 22)

### **3. Persepsi Masyarakat**

persepsi masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah persepsi dari masing-masing individu di mana persepsi dari masing-masing individu tersebut terhadap suatu obyek dikumpulkan menjadi satu sehingga timbul lah suatu persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat merupakan proses mengamati obyek melalui indera kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan melalui bentuk-bentuk rangsangan suatu obyek atau peristiwa berdasarkan latar belakang masing-masing individu sehingga akan muncul tanggapan atau reaksi yang diwujudkan dalam bentuk kemampuan membedakan, mengelompokkan, menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan serta terwujudnya komunikasi antara manusia dengan obyek.

### **4. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

### **5. Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan Kesehatan menurut Levey dalam Azwar, (1996 : 35) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Sedangkan menurut Dr. Soekidjo Notoatmodjo (2003:89) secara umum Pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak

berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat melakukan pelayanan kuratif (pengobatan dan rehabilitas). Oleh ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan rakyat banyak. Maka, peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat punya porsi yang besar. Namun demikian, karena keterbatasan sumber daya pemerintah, maka potensi masyarakat perlu digali atau diikuti sertakan dalam pelayanan kesehatan masyarakat tersebut.

### **6. Puskesmas**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Indonesia mulai dikembangkan sejak diracangkannya Pembangunan Jangka Panjang (PJP) yang pertama tahun 1971 yang didahului dengan beberapa proyek rintisan Puskesmas di beberapa Provinsi. Pemerintah mengembangkan Puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang sebagian terbesar masih tinggal di pedesaan. Sebelum era tahun 70-an, kebijakan pembangunan sarana pelayanan kesehatan lebih banyak diarahkan untuk membangun Rumah Sakit (RS) yang umumnya terletak di perkotaan sehingga tidak mudah diakses oleh masyarakat yang tinggal di pedesaan. Puskesmas dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh dan terpadu bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya. Program kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk melindungi penduduknya, termasuk pengembangan program khusus untuk penduduk miskin.

### **7. Puskesmas Pembantu**

Puskesmas Pembantu adalah unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu memperluas jangkauan Puskesmas dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan Puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil serta jenis dan kompetensi pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan tenaga dan sarana yang tersedia.

Puskesmas Pembantu merupakan bagian integral dari puskesmas dan merupakan bagian utama dalam jaringan pelayanan puskesmas didalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil. Puskesmas Pembantu dibangun dalam rangka meningkatkan aksesibilitas pelayanan. Puskesmas Pembantu memberikan pelayanan kesehatan secara permanen di suatu lokasi seperti Desa-Desa yang sulit dijangkau sehingga pelayanan kesehatan dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat.

### **Metode Penelitian**

Sesuai dengan judul yang diteliti, yaitu Persepsi Masyarakat tentang pelayanan kesehatan puskesmas pembantu di Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten malinau, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif-

kualitatif, yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan semua peristiwa penelitian yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan pada perumusan masalah

## **Hasil Penelitian**

### ***1. Persepsi Masyarakat tentang Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu di Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau:***

#### *a. Bukti Langsung*

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mempunyai dukungan berupa fasilitas yang dipakai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih maksimal. Bukti langsung juga meliputi fasilitas fisik, pegawai perlengkapan dan sarana komunikasi juga sangat penting diperhatikan untuk menunjang pelayanan kesehatan, fasilitas dan peralatan Puskesmas yang pada saat ini masih kurang sehingga menghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### *b. Keandalan*

Keandalan adalah suatu penerapan pada komponen, sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, tanpa kegagalan, sesuai rancangan atau proses yang dibuat. Keandalan merupakan probabilitas bahwa suatu sistem mempunyai performance sesuai dengan fungsi yang diharapkan dalam selang waktu dan kondisi operasi tertentu. Secara umum keandalan merupakan ukuran kemampuan suatu komponen beroperasi secara terus menerus tanpa adanya kerusakan, tindakan perawatan pencegahan yang dilakukan dapat meningkatkan keandalan sistem.

#### *c. Daya Tanggap*

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan adanya koresponsifan dari pemberi pelayanan serta kualitas yang dimiliki oleh pemberi layanan. Koresponsifan merupakan kemauan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat dan memuaskan atau ketanggapan seperti halnya kemauan dokter dan perawat untuk cepat tanggap untuk menyelesaikan keluhan pasien, petugas juga memberikan informasi yang jelas, mudah dan memuaskan. Untuk mengetahui daya tanggap tenaga kesehatan penulis melakukan wawancara dengan pasien yang datang berobat di puskesmas pembantu Desa Taras.

#### *d. Kesopanan*

Kesopanan merupakan aturan-aturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu lingkungan kelompok masyarakat tertentu, yang bersumber dari adat istiadat, budaya, atau tradisi setempat. Sopan santun juga merupakan sikap seseorang terhadap apa yang dia lihat, dirasakan, dan dalam situasi kondisi apapun. Sikap santun yaitu baik, hormat, tersenyum, dan taat pada suatu peraturan. Sikap Sopan santun yang benar ialah lebih menonjolkan sikap pribadi yang baik dan menghormati siapa saja terutama dalam melayani masyarakat saat masyarakat membutuhkan pelayanan.

Sikap atau perilaku ramah, tanggap terhadap keinginan pasien serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi juga tetap harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat nyaman dan mau berkunjung jika membutuhkan pelayanan. Puskesmas Pembantu yang terletak di Desa Taras tentunya harus bisa menerapkan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima agar masyarakat yang dilayani bisa merasakan kenyamanan saat membutuhkan pelayanan di Puskesmas Pembantu di Desa Taras.

#### *e. Keamanan*

Keamanan masyarakat harus menjadi perhatian dalam memberikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan juga dilihat dari aspek assurance yang tersedia dan dapat dinikmati oleh masyarakat penerima layanan terutama dalam hal ini adalah pemberi pelayanan kesehatan. Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan petugas kesehatan serta kemauan untuk menetapkan diagnosis penyakit, ketrampilan dokter, bidan, perawat, serta petugas lainnya untuk bekerja, kesopanan dalam melayani masyarakat sehingga tenaga kesehatan dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance kepada masyarakat.

Hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan, penulis dapat mengasumsikan bahwa keyakinan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Pembantu Desa Taras sangat baik dan menimbulkan sikap antusias akan pelayanan kesehatan.

#### *f. Komunikasi*

Komunikasi adalah sebagai komunikasi sosial seidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain.

Selain itu fungsi komunikasi juga mempunyai dua fungsi, pertama Fungsi Sosial yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. Kedua fungsi pengambilan keputusan yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu.

### **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada fokus penelitian yang penulis temukan, maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu di Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan memuaskan untuk pasien dan masyarakat Desa Taras yang berobat ke Puskesmas Desa Taras. Akan tetapi, obat-obatan di Puskesmas Pembantu masih sangat

- kurang dan juga kurangnya fasilitas dan peralatan di Puskesmas Pembantu.
2. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di puskesmas tanjung lapang telah berjalan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.
  3. Pelaksanaan pelayanan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tanggap. Hal ini menunjukkan dari segi koresponsifan petugas kesehatan memiliki kemauan yang besar serta kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  4. Petugas kesehatan Puskesmas Pembantu sopan dalam berpakaian, berbicara dan menyapa pasien ataupun masyarakat yang datang berobat, sehingga pasien dan masyarakat sangat senang jika datang untuk berobat ke Puskesmas pembantu di Desa Taras.
  5. Pasien mempercayakan pemeriksaan kepada petugas kesehatan di Puskesmas Pembantu, seperti, Dokter, Bidan, Perawat. Karena sikap petugas sangat ramah dan sopan dan membuat pasien merasa nyaman dan ingin kembali memeriksakan kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Taras.
  6. Komunikasi antar petugas kesehatan dengan pasien dan masyarakat desa Taras sangat baik, saling memberikan saran.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang kemudian ditarik kesimpulan tentang Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu di Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu ada penambahan petugas kesehatan seperti Dokter Umum, Perawat dan Bidan, karena petugas kesehatan di Puskesmas pembantu sangat kurang.
2. Perlu adanya pengadaan atau pemasukan obat-obatan yang sesuai kebutuhan dan untuk meningkatkan kesehatan pasien, (obat Hipertensi, diare, dermatitis, ISPA).
3. Perlu adanya peralatan medis seperti alat Thermometer untuk mengukur suhu tubuh, Stethoscope untuk mendengar jantung bayi dalam kandungan, Sphygmomanometer untuk mengukur tekanan darah, alat-alat bedah, timbangan badan, timbangan bayi, alat sterilisasi , kipas angin, televisi, GDSR .
4. Perlu pengadaan alat transportasi mobil ambulance untuk masyarakat ataupun pasien yang dalam kondisi kritis agar dibawa ke Rumah Sakit Umum Daerah.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Akdon, dan Riduwan 2009. *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruci.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif. (Edisi revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mayo, 1998, “*Community Work*”, dalam Adams, Dominelli dan Payne (eds), *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, London: McMillan.
- Miles, Matthew. B.A, Michael Huberman, Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi*. Jakarta : UI Press’
- Moenir, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Muninjaya, A. A Gde. 2004. *manajemen kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo,s. 2003. *Ilmu kesehehatan masyarakat prinsip-prinsip dasa*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Pasolog, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik Bandung* : CV. Alfabeta
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Dengan Contoh Analistik Statistik*. Bandung: Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Winarsi, Apik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pustaka*
- Saefullah, A. Djadja, 2007, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik (Perspektif Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Era Desentralisasi*, Bandung: LP3AN Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Sunaryo. 2004. *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Shaleh, Abdul Rahman. 2009. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugihartono, dkk.2007.*Psikologi Pendidikan*.Yogyakarta:UNY Press
- Soekanto Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. 1995. *Kepemimpinan dalam manajemen : suatu pendekatan perilaku* : Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.

Thoha, Mifta 2003, *Kepemimpinan Dalam Manajemen* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Walgito, Bimo 2004. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Yogyakarta :Andi

Waidi, 2006, *On Becoming A Personal Excellent* ,PT. Elex Media Komputindo,Jakarta.

### **Dokumen-dokumen**

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 *Hasil Amandemen dan Proses Amandemen Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 1999 Tentang *Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur, dan Kota Bontang*.

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 Tahun 2004 Tentang *Kebijakan Dasar Puskesmas*.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*.

Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2009 Tentang *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2009 – 2013*

### **Sumber Internet**

<http://nailissovia.blogspot.com/2013/11/pengertian-puskesmas.html> (diakses pada 4 Agustus 2015)

<http://aneka-wacana.blogspot.co.id/2012/03/makalah-puskesmas-pembantu.html>