

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) DI KECAMATAN KAUBUN KABUPATEN KUTAI TIMUR

Sartika Karampuan¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan kualitas pelayanan Puskesmas di Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan gejala-gejala yang ada atau yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Kaubun, pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik penelitian kepustakaan dan penelitian di lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Narasumber ditentukan melalui teknik purposive sampling. Sumber Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah Data Primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari penelitian langsung yaitu berupa data wawancara langsung. Narasumber terdiri dari pihak petugas kesehatan (pemberi pelayanan) dan pihak masyarakat (penerima layanan) serta data sekunder yang diperoleh melalui buku-buku, internet, dan majalah yang sesuai dengan judul penelitian yaitu Kualitas Pelayanan. Adapun teknis analisis interaktif yang merupakan rangkaian dari proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan/verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaubun sudah baik dilihat dari 4 indikator yaitu koresponsifan, Keamanan/keyakinan, empathy, dan berwujud sehingga proses yang dilakukan para petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dilihat dari sikap petugas yang ramah kepada masyarakat serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit sangat muda dipahami masyarakat dalam melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dengan adanya perhatian petugas kesehatan pada masyarakat output/outcome yang dirasakan oleh masyarakat yaitu kepuasan pelayanan menjadikan nilai positif bagi para petugas kesehatan. Mengenai faktor pendukung pelayanan kesehatan Puskesmas Kaubun yaitu dana operasional, sedangkan faktor penghambat pelayanan kesehatan yakni kurangnya peralatan medis, obat-obatan, dan tenaga kerja.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Puskesmas*

¹ Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Tikakarampuan@gmail.com

Pendahuluan

Undang-undang Dasar Negara Indonesia diamanatkan bahwa kesehatan merupakan salah satu aspek dari hak asasi manusia, yaitu yang tercantum dalam pasal 28 H ayat 1 Undang-undang 1945. Pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak hidup lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapat lingkungan yang baik dan sehat, serta boleh mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada dasarnya masyarakat berhak mendapat perlindungan dari pemerintah terhadap kesehatan dan negara bertanggungjawab penuh untuk memberikan pelayanan kesehatan agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi masyarakat.

Kemudian dalam Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang mana daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Berlakunya undang-undang tersebut merupakan kesempatan bagi pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota untuk dapat mengembangkan potensi daerah yang dimiliki. Pemerintah telah diberikan wewenang untuk mengatur rumah tangganya sendiri secara luas dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah, sehingga daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Menurut Dewi Aniaty 2009, prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Dengan demikian isi dan jenis otonomi bagi setiap daerah tidak selalu sama dengan daerah lainnya. Adapun yang dimaksud dengan otonomi yang bertanggungjawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud pemberian otonomi, yang pada dasarnya untuk memberdayakan daerah termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional.

Seiring dengan prinsip itu penyelenggaraan otonomi daerah harus selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan selalu memperhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat. Selain itu penyelenggaraan otonomi daerah juga harus menjamin keserasian hubungan antara daerah dengan daerah lainnya, artinya mampu membangun kerjasama antar daerah untuk meningkatkan kesejahteraan bersama dan mencegah ketimpangan antar daerah. Hal yang tidak kalah pentingnya bahwa otonomi daerah juga harus mampu menjamin hubungan yang sesuai antar daerah dengan Pemerintah, artinya harus mampu memelihara dan menjaga keutuhan wilayah Negara dan tetap tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan negara. Agar otonomi daerah dapat dilaksanakan sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai, Pemerintah wajib melakukan pembinaan yang berupa pemberian

pedoman seperti dalam penelitian, pengembangan, perencanaan, dan pengawasan. Disamping itu diberikan pula standar, arahan, bimbingan, pelatihan, supervisi, pengendalian, koordinasi, pemantauan, dan evaluasi. Bersamaan itu Pemerintah wajib memberikan fasilitas yang berupa pemberian peluang kemudahan, bantuan, dan dorongan kepada daerah agar dalam melaksanakan otonomi dapat dilakukan secara efisien dan efektif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sebagai instansi pelayanan publik dituntut agar dapat memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi publik, sehingga memicu timbulnya gejala yang berakar pada ketidakpuasan masyarakat. Tuntutan yang semakin tinggi ditujukan kepada pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyelenggara negara atas kepercayaan yang diamanatkan kepada mereka. Dengan kata lain, kinerja instansi pemerintah kini lebih banyak mendapat sorotan, karena masyarakat mulai mempertanyakan manfaat yang mereka peroleh atas pelayanan instansi pemerintah.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 34 ayat 3 menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia tidak terlepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*) dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintah “melindungi” masyarakat Indonesia dari gangguan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Menurut 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 pelayan 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 diikutsertakan dalam upaya pelayanan kesehatan masyarakat tersebut.

Peranan tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sangatlah penting khususnya sebagai tenaga pelaksana pelayanan kesehatan, sehingga wajarlah jika kinerja tenaga kesehatan sebagai salah satu penentu keberhasilan dalam pelayanan kesehatan. Perlu ditingkatkan seoptimal mungkin dan didukung oleh adanya tenaga kesehatan itu sendiri yang memadai. Salah satu bentuk penyelenggaraan kesehatan yang dilaksanakan adalah pelayanan kesehatan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di setiap daerah, puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan. Puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Kecamatan Kaibun merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Kutai Timur yang terbagi atas 8 Desa di dalamnya yang masih membutuhkan pelayanan di bidang kesehatan seperti membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi sebagai upaya pemerintah mewujudkan pelayan yang prima. Dengan adanya puskesmas di Kecamatan Kaibun dapat memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, akurat, efektif, dan efisien. Hal tersebut adalah harapan masyarakat sebagai wujud bukti kepedulian pemerintah dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan. Namun ada beberapa permasalahan yang terjadi di puskesmas Kaibun salah satunya yaitu angka kematian.

Kematian bayi di Kecamatan Kaibun didapatkan di desa Bumi Jaya dengan penyebab kematian yaitu asfiksia. Hal ini mengindikasikan masih kurangnya tenaga terampil dalam penanganan kasus pada kelompok usia tersebut, dan lokasi geografis yang cukup luas dengan akses yang sulit. Sangat diperlukan peningkatan keterampilan petugas kesehatan, penambahan peralatan, serta mendekatkan akses pelayanan terutama desa yang letaknya jauh dari puskesmas induk melalui pengembangan desa siaga aktif. Sistem rujukan juga perlu mendapat perhatian. Banyak kasus yang terjadi karena terlambat dirujuk, baik karena keputusan yang terlambat maupun keterbatasan alat transport dan kondisi jalan yang sulit terutama di saat musim penghujan. Dengan demikian agar pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik, diperlukan fasilitas dan tenaga medis yang berkualitas. Melihat dari permasalahan yang ada, penulis tertarik untuk meneliti yaitu: “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur”.

Kerangka Dasar Teori

1. *Kualitas Pelayanan*

a. *Kualitas Pelayanan*

Goeth dan Davis dalam Fandy Tjiptono (1996:51), mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Gaspersz dalam Lijan Poltak Sinambela (2006:7) tersebut ada beberapa kesamaan, yaitu dalam hal-hal sebagai berikut ini :

- 1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan masyarakat dan memberikan kepuasan atau penggunaan produk.

- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.
- 3) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan masyarakatnya.
- 4) Kualitas merupakan kondisi yang setiap saat mengalami perubahan

2. *Pelayanan*

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:6) pelayanan publik adalah memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) harusnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat dan salah satunya adalah kebutuhan akan sehat.

Pengertian Umum

1. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Dapertemen, Lembaga Pemerintah Non Dapertemen, Keskretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Bada Usaha Milik Daerah.
3. Adapun unit kerja pemberi pelayana publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerinah yang melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan perturan perundang-undangan.
4. Penerima pelayan publik adalah orang,masyarakat,instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

3. *Puskesmas*

Menurut Depkes 1991, Suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh

dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

1. Fungsi Puskesmas:

Fungsi puskesmas itu sendiri meliputi :

a. Fungsi Pokok

- 1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan pusat pemberdayaan
- 2) Masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan
- 3) Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama

b. Peran Puskesmas

Sebagai lembaga kesehatan yang menjangkau masyarakat di wilayah terkecil dalam hal pengorganisasian masyarakat serta peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri

c. Cara-cara yang ditempuh

- 1) Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.
- 2) Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggunakan sumber daya secara efisien dan efektif.
- 3) Memberikan bantuan teknis
- 4) Memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat
- 5) Kerjasama lintas sektor

d. Program Pokok Puskesmas

- 1) KB
- 2) Usaha Kesehatan Gizi
- 3) Kesehatan Lingkungan
- 4) Pemberantasan dan pencegahan penyakit menular
- 5) Pengobatan termasuk penanganan darurat karena kecelakaan
- 6) Penyuluhan kesehatan masyarakat
- 7) Kesehatan sekolah
- 8) Kesehatan olah raga
- 9) Perawatan Kesehatan Masyarakat
- 10) Masyarakat
- 11) Kesehatan kerja
- 12) Kesehatan Gigi dan Mulut
- 13) Kesehatan jiwa
- 14) Kesehatan mata
- 15) Laboratorium sederhana
- 16) Pencatatan dan pelaporan dalam rangka SIK
- 17) Pembinaan pengobatan tradisional
- 18) Kesehatan remaja
- 19) Dana sehat

Metode Penelitian

Memperhatikan judul yang akan penulis teliti yaitu Studi tentang Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur, maka jenis penelitiannya adalah penelitian deskriptif kualitatif.

Hasil Penelitian

1. *Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur.*

a. *Keresponsifan*

Keresponsifan yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Pelayanan yang diberikan Dokter di Puskesmas Kaubun harus sesuai dengan tugas dan fungsi. Antonius Rinna, sebagai Kelompok Tani mengatakan:

“Dalam melaksanakan tugasnya Dokter di Puskesmas sudah baik, hanya saja saat masyarakat berobat dokter tidak ada ditempat dikarenakan ada urusan diluar kota. Sehingga hanya ada perawat yang menggantikan posisi dokter untuk memeriksa pasiennya”. (Wawancara 7 Januari 2016)

Hal ini juga dibenarkan oleh perawat Puskesmas Kaubun. Serly Maria Amd.kep mengatakan:

“Dokter di puskesmas terkadang jarang ada ditempat, karena ada keperluan diluar kota, untuk memeriksa pasien biasanya dilakukan oleh perawat puskesmas”. (Wawancara 7 Januari 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan dokter sudah baik, namun terkadang dokter tidak ada ditempat saat ada pasien yang ingin berobat. Hal ini membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Dokter di Puskesmas Kaubun.

Kemudian pelayanan yang baik juga dilihat dari cara penyampaian yang diberikan oleh petugas kesehatan, apakah sudah memberikan informasi yang jelas dan dapat dimengerti. Karena apabila petugas kesehatan memberikan informasi dengan jelas, dapat mempermudah proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaubun. Menurut Hendrik Pangala yang bekerja di Perusahaan PT.GAM, mengatakan:

“Informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan sudah baik, dan kami bisa bekerjasama untuk memberikan pengobatan kepada masyarakat Kaubun. Saat melaksanakan pengobatan, petugas kesehatan selalu memberikan informasi ke perusahaan-perusahaan sehingga kami tidak ketinggalan informasi”. (Wawancara 7 Januari 2016)

Hal yang sama juga disampaikan oleh dr. Siti Riska Fitriani, beliau mengatakan:

“Petugas Kesehatan di Puskesmas Kaubun memang sudah menjalankan tugasnya dengan benar, yaitu dengan memberikan informasi kesehatan kepada masyarakat Kaubun. Petugas kesehatan puskesmas juga memberikan informasi ke perusahaan-perusahaan di Kecamatan Kaubun”. (Wawancara 8 Januari 2016)

Dari hasil wawancara kedua narasumber diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa petugas kesehatan Puskesmas Kaibun telah memberikan informasi dengan jelas dan dapat dimengerti. Salah satu contohnya yaitu, dalam rangka memperingati Hari Kebangkitan Nasional sekaligus sosialisasi Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbindu PTM), UPT Puskesmas Kaibun, Kabupaten Kutai Timur, melaksanakan pemeriksaan gigi dan pengobatan gratis. Ratusan warga Kaibun mengikuti kegiatan yang digelar pihak puskesmas dengan dukungan beberapa perusahaan yang beraktivitas di Kutai Timur tersebut. Seperti PT Ganda Alam Makmur (GAM), Bank BRI, PT Indexim Coalindo, PT Gunta Samba Group (Ampe II), serta PT MPI dan PT KBPA Plasma. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 20 Mei 2015, dimulai pukul 08.00 hingga pukul 13.30 Wita. Sekitar 215 pasien ditangani 2 dokter umum, 1 dokter gigi, dan sekitar 60 bidan dan perawat dari puskesmas induk dan pembantu di Kaibun. Selain pemeriksaan dan pengobatan, warga pedalaman Kutim tersebut juga mengecek gula darah.

b. Keamanan/keyakinan

Keamanan/keyakinan, ialah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance. untuk memudahkan masyarakat melakukan pelayanan yang sesuai dengan kondisi, yaitu disesuaikan dengan keadaan sakit pasien, jarak yang harus ditempuh, tarif pelayanan, dan kemampuan ekonomi pasien. Pasien akan merasakan kalau dokter dan para medis puskesmas sudah melayani mereka dengan baik sesuai standar prosedur operasional pelayanan. Situasi ini ditunjukan oleh sikap dan perilaku positif staf yang akan membantu para pengguna pelayanan kesehatan mengatasi keluhan sakitnya. Adapun prosedur pelayanan untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas, masyarakat hanya perlu melalui tahap pendaftaran di loket kartu kemudian melakukan pemeriksaan. Apabila harus melakukan pengobatan, pasien dapat menebus obat di Apotek Puskesmas dan jika penyakit yang diderita pasien tidak dapat ditangani oleh pihak Puskesmas maka pihak Puskesmas dapat memberikan rujukan ke Rumah Sakit.

Penulis melakukan wawancara dengan pasien dan masyarakat pernah melakukan pelayanan di Puskesmas Kaibun. Berikut hasil wawancara dengan bapak Andreas, warga desa Bumi Etam mengatakan:

“Prosedur pelayanan tidak sulit dan mudah dimengerti karena sudah ada di papan alur pelayanan di depan Puskesmas sehingga mudah untuk dilihat dan dipahami, ketika pertama kali berobat saya memang masih bingung tapi setelah saya berobat selanjutnya saya sudah mengerti prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Kaibun.” (Wawancara 7 Januari 2016)

Penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Puskesmas Kaibun dengan bapak Antonius Rinna, dari Desa Bumi Etam, Beliau mengatakan:

“Kalau di Puskesmas Kaibun tidak sulit dan mudah untuk dipahami, daftar loket, menyerahkan kartu berobat atau askes setelah itu menunggu panggilan. Saya juga

pernah meminta rujukan untuk rawat inap di RSUD Sangatta, sangat mudah dan tidak berbelit-belit urusannya.” (Wawancara 7 Januari 2016)

c. Empaty

Empaty (Empathy) adalah syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Pelayanan kesehatan merupakan perubahan yang terjadi pada konsumen (pasien/masyarakat), termasuk kepuasan dari konsumen tersebut. Untuk ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Penulis melakukan wawancara untuk mengetahui apakah semua masyarakat Kaubun memiliki kartu ASKES/BPJS.

Kepala Puskesmas Kaubun dr. Pikasa Retsyah D. mengatakan:

“Memang tidak semua masyarakat Kaubun memiliki BPJS, karena tidak ada minat dari masyarakat yang rata-rata pekerja buruh sawit untuk mengurus kartu berobat BPJS tersebut. Seharusnya masyarakat Kaubun mempunyai kartu BPJS untuk mempermudah mereka dalam administrasi jika ingin berobat”. (Wawancara 7 Januari 2016)

Hal yang sama juga disampaikan oleh perawat di Puskesmas Kaubun, Serly Maria, Amd.kep mengatakan:

“Masyarakat di Kecamatan Kaubun lebih memilih bekerja mencari uang di perkebunan sawit, karena sebagian besar masyarakatnya bekerja sebagai buruh sawit. Tidak ada waktu untuk mengurus kartu BPJS tersebut”. (Wawancara 8 Januari 2016)

Dari hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa tidak semua masyarakat Kaubun memiliki kartu ASKES/BPJS, karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengetahui seberapa pentingnya BPJS dalam membantu proses administrasi masyarakat Kaubun saat ingin berobat di Puskesmas Kaubun. Selain tidak semua masyarakat Kaubun yang memiliki Kartu ASKES/BPJS, jika dilihat dari kelasnya apakah ada perbedaan antara pasien yang menggunakan ASKES/BPJS.

d. Berwujud

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Fasilitas dan peralatan kesehatan 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. Kemudian pasien yang berobat ke Puskesmas Kaibun juga harus mendapatkan kenyamanan saat berada di ruang tunggu.

Seperti yang disampaikan oleh salah satu perawat di Puskesmas Kaibun Serly Maria, Amd.kep mengatakan:

“Pasien yang berkunjung kami berikan kenyamanan saat menunggu giliran untuk diperiksa, fasilitas yang di sediakan seperti televisi dan kipas angin membuat ruang tunggu pasien tidak membosankan.” (Wawancara 7 Januari 2016)

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu pasien yang ingin berobat. Bapak Andreas mengatakan:

“Ketika saya berada di ruang tunggu saya merasa nyaman, santai karena tidak membosankan, di ruang tunggu disediakannya hiburan seperti televisi dan kipas angin sehingga tidak membuat pasien yang menunggu lama merasa jenuh.” (Wawancara 8 Januari 2016)

Dari hasil wawancara diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa kenyamanan pasien saat berada di ruang tunggu sangat baik. Pasien yang menunggu untuk diperiksa tidak merasa jenuh dan bosan karena perlakuan pihak puskesmas yang ramah dan memberikan hiburan seperti televisi dan kipas angin di ruang tunggu Puskesmas Kaibun. Selain kenyamanan di ruang tunggu, kenyamanan di ruang periksa juga harus diperhatikan oleh pihak Puskesmas Kaibun. Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Puskesmas yaitu dr. Pikasa Retsyah D. beliau mengatakan:

“Saat melakukan pemeriksaan kami membuat pasien merasa nyaman dan jangan sampai membuat pasien takut saat diperiksa. Dengan cara melakukan pelayanan sebaik mungkin dan tidak membuat pasien merasa bosan maupun merasa kesakitan.” (Wawancara 8 Januari 2016)

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Puskesmas Kaibun.

a. Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaibun didukung oleh beberapa faktor. Berdasarkan hasil penelitian, faktor tersebut adalah dukungan dana dari pemerintah Pusat dan Daerah serta Teknologi yang digunakan dalam pelayanan.

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Puskesmas Dr. Pikasa Retsyah D. beliau mengatakan:

“Dengan adanya sumber dana yang di dapatkan oleh Puskesmas yaitu melalui Pemerintah Pusat Yaitu BOK, dana ini tentu sangat membantu kegiatan atau program dari Puskesmas yang dilakukan diluar Puskesmas yaitu kegiatan yang

menyangkut tentang Pelayanan Kesehatan seperti Penyuluhan disetiap Desa, Posyandu dan lain-lainnya. Kemudian ada juga bantuan dari Pemerintah Daerah yaitu DPA –SKPD itu diberikan tiga bulan sekali, dana ini juga sangat membantu untuk pelaksanaan Program dari Puskesmas. Serta sumberdaya yang ada membantu proses pelayanan, dan teknologi yang digunakan juga mempermudah dalam melakukan pelayanan di Puskesmas. Akses untuk menuju Puskesmas juga mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga tidak kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaibun.” (Wawancara 9 Januari 2016)

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang terdapat dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kaibun mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini faktor penghambat kualitas pelayanan Puskesmas Kaibun adalah fasilitas peralatan kesehatan, obat, dan tenaga sehingga dalam melakukan pelayanan kesehatan tidak bisa maksimal.

Untuk mengetahui hambatan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kaibun, penulis melakukan wawancara dengan perawat Puskesmas Kaibun Putu Sumerta Dana, Amd.Kep, beliau mengatakan:

“Dalam pelayanan Puskesmas Kaibun masih belum bisa maksimal karena fasilitas dan peralatan yang belum cukup lengkap dikarenakan banyak rusak sehingga menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan seperti alat Tensi, Pengukur Suhu dan yang lainnya.” (Wawancara 7 Januari 2016)

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan hasil temuan dilapangan yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur

Keresponsifan:

- a. Tenaga kerja seperti Dokter yang jarang berada di Puskesmas saat Pasien ingin berobat.
- b. Tenaga kerja yang terdapat di Puskesmas Kaibun masih kurang, terutama tenaga kerja pada bagian perawatan gigi, tenaga gizi dan tenaga farmasi.
- c. Petugas Puskesmas terlihat baik dan ramah.
- d. Informasi kesehatan yang diberikan sangat jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat Kaibun.
- e. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan memuaskan untuk pasien dan masyarakat Kaibun yang berobat ke Puskesmas Kaibun.

Keamanan/keyakinan

- a. Prosedur yang diterapkan sudah sesuai dengan standar (Standard Operating Procedures). Alur pelayanan tidak berbelit-belit.
- b. Prosedur Pelayanan pada Puskesmas sudah cukup jelas dan mudah untuk dimengerti oleh masyarakat.

- c. Para petugas sudah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur “Ketepatan Waktu”. Sehingga masyarakat yang melakukan pengobatan merasa diberi pelayanan yang layak dan sesuai dengan kebutuhannya.
- d. Pasien yang berada diruang pemeriksaan merasa sangat nyaman karena keramahan petugas kesehatan di Puskesmas Kaibun.
- e. Pasien mempercayakan pemeriksaan kepada petugas kesehatan di Puskesmas Kaibun, seperti, Dokter, Bidan, Perawat. Karena sikap petugas sangat ramah dan sopan dan membuat pasien merasa nyaman dan ingin kembali memeriksakan kesehatan di Puskesmas Kaibun.

Empaty

- a. Tidak semua masyarakat Kaibun memiliki kartu ASKES/BPJS, kurangnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan kartu ASKES/BPJS.
- b. Dalam penggunaan ASKES/BPJS tidak ada perbedaan dalam pelayanan, semua diberikan pelayanan yang sama yang membedakan itu fasilitas dalam ruangan pasien.
- c. Petugas kesehatan di Puskesmas Kaibun sudah memberikan informasi kesehatan dengan jelas dan dapat dimengerti.
- d. Petugas melakukan tugasnya dengan baik, dan selalu menanyakan keluhan, menjelaskan jenis penyakit dan menanyakan riwayat penyakit pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan.
- e. Petugas kesehatan sangat mengutamakan pelayanan mereka yang diberikan untuk pasien, semangat yang diberikan untuk pasien dapat membantu dalam proses penyembuhan pasien tersebut.

Berwujud

- a. Kenyamanan pasien saat berada diruang tunggu dirasakan sangat baik.
 - b. Pasien sangat merasa nyaman saat diperiksa diruang pemeriksaan. Karena sikap ramah dari dokter dan perawat puskesmas yang bertugas, sehingga masyarakat yang melakukan pengobatan merasa nyaman dan diberi pelayanan yang layak dan sesuai dengan kebutuhannya.
 - c. Petugas kesehatan di Puskesmas Kaibun sudah memberikan penampilan yang terbaik sebagai pelayan masyarakat.
 - d. Kurangnya obat-obatan di Puskesmas Kaibun, sehingga masyarakat Kaibun harus mengantri giliran pembagian pada saat pengobatan.
 - e. Masih kurangnya fasilitas dan peralatan di Puskesmas Kaibun. Padahal fasilitas dan peralatan di Puskesmas harus terpenuhi untuk keselamatan masyarakat dan mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.
- 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kaibun Kabupaten Kutai Timur.**
- a. **Faktor Pendukung**
Faktor pendukung pada Puskesmas Kaibun adalah dukungan dana dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Dengan adanya dana tersebut difokuskan untuk pelaksanaan kegiatan dan program Puskesmas. Kemudian biaya

yang murah dan terjangkau bahkan gratis bagi masyarakat, dengan adanya jaminan kesehatan masyarakat (JAMKESMAS), ASKES dan BPJS sangat membantu masyarakat untuk melakukan pengobatan.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan Puskesmas Kaubun adalah minimnya fasilitas dan peralatan kesehatan, ketersediaan obat-obatan, dan tenaga kerja yang berstatus PNS di Puskesmas Kaubun.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dibuat penulis, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi yaitu:

1. Perlunya melakukan perawatan pada peralatan medis secara rutin agar bisa digunakan dalam jangka waktu yang cukup lama atau tahan lama.
2. Perlunya penambahan alat-alat medis dan laboratorium untuk menunjang pelayanan pada Puskesmas.
3. Perlunya penambahan jumlah obat-obatan untuk menghindari kekurangan yang sering terjadi pada puskesmas agar dalam pelayanan dapat maksimal.
4. Perlunya tenaga kerja yang berstatus PNS untuk dapat menduduki jabatan-jabatan struktural pada Puskesmas.
5. Perlunya pemberian Ambulance yang layak untuk Puskesmas agar dapat melaksanakan kegiatan Kesehatan dengan Maksimal.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi.1997.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT.Rineka Cipta: Jakarta
- Azwar.1996.*Manajemen Pelayanan Kesehatan*.Banacipta: Jakarta
- Azwar, Azrul.1996.*Pengantar Administrasi Kesehatan*.Binarupa Aksara: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus.2005.*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta
- Kotler, Philip.2002.*Manajemen Pemasaran di Indonesia* .Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat: Jakarta
- Macauly Steve, Sarah Cook.1997.*Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*.PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Mahmudi.2005.*Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Unit Penerbit Dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN: Yogyakarta
- Mulyadi.2001.*Sistem Akuntansi*.Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Muninjaya, A.A.Gde.2004. *Manajemen Kesehatan*.Buku Kedokteran EGC: Jakarta
- Nawawi, Hadari.2005.*Metodologi Penelitian Sosial*, Gajah Mada Universiti press: Yogyakarta

- Notoatmodjo, Soekidjo.2003.*Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-prinsip Dasar*. PT.Rineka Cipta: Jakarta
- Ratminto, Atik.2005.*Manajemen Pelayanan*.Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Sinambela, Lijan.P.2006.*Reformasi Pelayanan Publik*.PT.Bumi Aksara: Jakarta.
- Supranto. 2006.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*.PT.Rineka Cipta: Jakarta
- Tjiptono, Fandy.1996.*Manajemen Jasa, Yogyakarta*.Andi: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy.2001.*Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama Andi Offset: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy.2007.*Strategi Pemasaran*.Edisi Pertama Andi Offset: Yogyakarta
- Zeithaml, Valarie A,A. Parasuraman, and Leonard L.Barry”*Communication and control processes in the Delivery of service Quality*”Journal of marketing, American marketing association, April, 1988.

Dokumen-dokumen

- Undang-Undang No. 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang 1945 dalam pasal 28 H ayat 1