

## **PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT Di Puskesmas Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda**

**Werry Ismantho<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Diukur berdasarkan indikator Assurance, Reliability, Tangibles, Responsiveness, dan Empaty tidak terlepas dari beberapa faktor penghambat, antara lain Akses dalam memperoleh informasi pelayanan kesehatan, Sumber daya manusia, serta Sarana dan prasarana fasilitas kesehatan yang masih kurang.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Puskesmas Sempaja, Kota Samarinda.*

### **Pendahuluan**

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang di sini berperan sebagai pengguna jasa, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standart kualitas tertentu dan karena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Pada era reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan terus diperjuangkan, bahkan telah didemonstrasikan kedalam kehidupan sehari-hari. Meski demikian harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas belum dapat terealisasi serta jauh dari harapan. Terutama layanan yang dilakukan oleh lembaga publik, justru isu yang berkembang mengecewakan bahkan menjengkelkan.

Ini menunjukkan tidak konsistennya komitmen pemerintah terhadap statement yang dilontarkan diberbagai media, tentang keprimaan dalam layanan publik, tetapi yang terjadi justru pelayanan yang diberikan belum sesuai esensi normatif sebagaimana yang dikemukakan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Indek Kepuasan. Karena itu komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan hanya sekedar konsep yang dituangkan dalam rencana strategis tetapi tidak dibarengi dengan tindakan riil, karena itu tidak

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Semester akhir pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Werry\_ismantho@yahoo.com

mengherankan jika harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas belum dapat teraktualisasikan.

Ada dua alasan buruknya pelayanan birokrasi kepada publik, yaitu birokrasi pemerintah lebih dominan menjalankan fungsinya sebagai “pengatur” daripada sebagai “pelayan”, dan kedua lebih memposisikan diri sebagai “penguasa” dibandingkan dengan sebagai “abdi negara”. Seharusnya aparatur dapat menempatkan diri pada posisi yang benar sehingga citra aparatur tetap terjaga dengan baik dan tidak menimbulkan persepsi negatif di kalangan masyarakat.

Paling tidak ada 385 jenis pelayanan publik yang disediakan aparatur pemerintah kepada masyarakat mulai dari urusan kelahiran sampai pada urusan kematian. Semua jenis pelayanan publik tersebut disediakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk melayani masyarakat. Salah satu yang menjadi point adalah pelayanan publik yang dinilai sangat kurang memberikan kepuasan terhadap masyarakat yaitu pelayanan kesehatan terhadap masyarakat desa atau kelurahan, terutama pada daerah-daerah yg dikategorikan sebagai daerah berkembang.

Dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas pelayanan itu di berikan serta biaya yang relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Jadi, terdapat tiga unsur pokok dari pelayanan itu sendiri. Pertama, biaya harus relatif lebih rendah, kedua, waktu yang diperlukan, dan terakhir mutu pelayanan yang diberikan relatif baik.

Keterlibatan pemerintah dalam hal ini yakni sebagai penanggung jawab di bidang pembangunan dalam rangka penyelenggaraan pembangunan kesehatan masyarakat sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum yang merupakan tujuan nasional yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita Bangsa Indonesia.

Dengan desentralisasi kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah, dalam hal ini kemampuan pemerintah daerah untuk melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, maka pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, efeasien, efektif, dan bertanggungjawab.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan. Namun rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan, salah satunya dalam pelayanan kesehatan.

Permasalahan dalam pelayanan yang umum ditemukan yaitu antara lain, tempat pelayanan yang kurang nyaman sehingga membuat masyarakat berdesak-desakan untuk mendapatkan pelayanan, masih ada petugas sebagai penyedia layanan kurang ramah dalam memberikan pelayanan, serta masih adanya sistem

administrasi yang rumit sehingga mempersulit masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Permasalahan diatas di kategorikan sebagai salah satu permasalahan yang rentan terjadi dalam proses pelayanan kesehatan di Kota Samarinda. Ini membuktikan bahwa kurang efektifnya pelayanan yang di berikan dan kebijakan dari pemerintah yang dianggap kurang berpengaruh terhadap proses pelayanan kepada masyarakat, khususnya- masyarakat di wilayah Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Dalam keberhasilannya, pembangunan kesehatan masyarakat tidak dapat diupayakan tersendiri tanpa integrasi dengan disiplin ilmu lain, menjamin dengan cabang-cabang usaha kesehatan masyarakat lainnya dan masih dipengaruhi pada apa yang dicapai di sektor-sektor lain.

Maka dari itu, dalam tujuannya, khususnya pemerintah daerah Kota Samarinda dan dibantu oleh pemerintah Kecamatan setempat serta pihak-pihak terkait serta masyarakat yang ikut berpartisipasi dan berswasembada di bidang kesehatan, diharapkan mampu dalam melaksanakan pencapaian tujuan pembangunan dan peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara. Pencapaian tujuan tersebut harus disertai dengan keinginan pemerintah daerah setempat untuk membangun tingkat pelayanan kesehatan masyarakat desa atau kelurahan.

Dalam penelitian ini, penulis sangat mengaharapkan perhatian pemerintah daerah Kota Samarinda dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan masyarakat di Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara dengan memperhatikan masalah yang sangat berpengaruh dalam proses peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan yaitu memperbaiki manajemen pelayanan kesehatan, dan menyediakan Sumber Daya Manusia (SDM).

Khususnya tenaga medis yang dinilai mampu untuk bekerja dengan baik, serta sarana dan prasarana sebagai aspek pendukung tercapainya pelayanan kesehatan masyarakat Kelurahan yang baik dan professional.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pengertian Pelayanan***

Moenir dalam pasolong (2007:128) mengatakan bahwa, “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:9), “pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain”.

Kemudian dalam KEPMENPAN tahun 1993 mengemukakan bahwa, “pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat”.

Menurut Brata (2003:11) dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyediaan layanan dan penerima layanan atau service

provider adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa- jasa (services). Penerima layanan atau service receiver adalah pelanggan (costumer) atau konsumen (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

### ***Definisi Kualitas Pelayanan Publik***

Menurut Welch dalam Laksana (2008:88) “kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang lenggan.

Kemudian menurut Tjiptono (2006:59) kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived* atau kualitas jasa yang di harapkan dan kualitas jasa yang di terima atau di rasakan.

### ***Paradigma Pelayanan Publik***

Pelayanan publik adalah identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan. Oleh karenanya itu sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah.

Osborne & Plastrik (2000:13) menjelaskan lima mitos di seputar reformasi sektor publik, yaitu :

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

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 2002). Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Moenir (dalam Nogi 2005:208) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Menurut Moenir dalam Agung Kurniawan (2005:7), “pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam memnuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.

Menurut KepMen PAN Nomor 81 tahun 1993, pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.

Selanjutnya menurut Cristhoper dalam Sianipar (2000:8) definisi pelayanan publik lebih menjurus kepada objek atau sasaran pelayanan sebagai berikut “pelayanan publik adalah manajemen yang di organisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang bersinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa yang diterima dan digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang”

Menurut Kotler dalam Sinambela (2006:4) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2001:136) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh pengguna maupun masyarakat secara luar.

### ***Jenis-jenis Pelayanan Publik***

Adapun jenis-jenis pelayan publik berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu;

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte (pernikahan, kelahiran, kematian), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau

- individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoprasianya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

### ***Bentuk Azas dan Tujuan Pelayanan Publik***

Juliantara (2005:11) mengemukakan Azas pelayanan publik meliputi:

- a. **Transparan**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
- d. **Partisipasip**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku ras, agama. golongan serta status ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibant masing-masing pihak.

### ***Standar Pelayanan Publik***

Adapun standar pelayan publik berdasarkan KepMen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan** : Prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
2. **Waktu dan penyelesaian** : waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.

3. Biaya pelayanan : memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai/harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan, rincian biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.
4. Produk pelayanan : hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan.
5. Sarana dan prasarana : penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan telematika.
6. Kompetensi petugas pelayanan : kompetensinya ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### ***Mutu Pelayanan Publik***

Menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:18), ada beberapa kesamaan ukuran mutu pelayanan publik yang sering dijumpai diberbagai bidang kajian, yaitu :

- a. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standar.
- b. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
- c. Pelaksanaan pelayanan didukung teknologi sarana dan prasarana yang memadai.
- d. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik.
- e. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan.
- f. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan.
- g. Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

### ***Indikator Pelayanan publik***

Menurut Zaithaml-Paraurman-Berry dalam pasolong (2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu :

#### 1. Assurance (jaminan)

Yaitu kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada organisasinya. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy) atau kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

#### 2. Reliability (keandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, sikap yang simpatik dan pelayanan

dengan tingkat akurasi yang tinggi atau kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. Tangibles (bukti fisik)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan oleh pemberian jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pengawainya atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

4. Responsiveness (daya tanggap)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen.

5. Emphaty (empati)

Yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik secara memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan atau sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### ***Standar Pelayanan Publik di Daerah***

Sesuai dengan deskripsi di atas, UU No. 32 Tahun 2004 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib dilaksanakan dengan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang di laksanakan secara bertahap. Hingga saat ini pemerintah sedang menyusun RPP tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal.

Bila sudah di terapkan, maka SPM akan dijabarkan oleh masing – masing kementerian/lembaga yang terkait untuk menyusun SPM masing – masing. Standaar pelayanan minimal didefinisikan sebagai tolak ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan urusan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.

### ***Sasaran Pelayanan Publik.***

Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja, yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya tidaklah mudah. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Dalam hubungannya dengan pelayanan public pengenalan kepuasan seseorang, dalam hal ini pihak yang memperoleh layanan untuk mendapatkan haknya, terdapat semacam ukuran yang umum tetapi

sangat relative yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan.

### ***Konsep Pelayanan Kesehatan Masyarakat***

Levei dan Loamba (2001) dalam buku Azrul (2003:35) Pelayanan kesehatan 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 perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat”.

Lingkungan pelayanan kesehatan meliputi sistem pembiayaan kesehatan, peraturan perundang-undangan, kebijakan pemerintah dalam pelayanan kesehatan, kebijakan pembiayaan dan peraturan keuangan, serta sistem regulasi kesehatan.

### ***Standar Pelayanan Minimal***

Ketentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur di dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 100/757 Tahun 2002, kemudian diatur lebih lanjut di dalam PP No. 65 Tahun 2005. Pemahaman SPM dengan baik bagi masyarakat merupakan hal yang signifikan karena- terkait dengan konstitusional perorangan maupun kelompok masyarakat yang harus mereka peroleh dan wajib di penuhi oleh pemerintah, yaitu berupa pelayanan publik (pelayanan dasar) yang harus dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Assurance (Jaminan, Kepastian, Keyakinan)***

Assurance berhubungan dengan sikap/disposisi yang ditunjukkan oleh pelayan kesehatan terhadap masyarakat. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy) atau kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai atau tenaga medis dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan berdasarkan indikator Assurance dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas Sempaja sudah cukup baik walaupun masih terdapat beberapa hal yang masih dianggap kurang oleh sebagian kecil masyarakat dalam pelaksanaannya.

#### ***Reiliability (Kehandalan, kemampuan yang dapat diandalkan)***

Yaitu kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja pegawai harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti handal, sikap yang simpatik, dan pelayanan dengan tingkat akurasi yang tinggi atau kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan terpercaya bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yg dilakukan oleh penulis dapat di simpulkan bahwa pegawai Puskesmas Sempaja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemberi layanan sudah cukup baik. Di samping itu pelayanan yang ada di Puskesmas Sempaja juga sudah sesuai dengan prosedur standar yang ada.

***Tangibles (Kejelasan, wujud nyata)***

Yaitu kemampuan Puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini dapat dilihat dari segi penampilan fisik dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh Puskesmas dan keadaan lingkungan sekitarnya yang menunjang pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang Farmasi kota, tempat parkir, ruang tunggu, dan tempat informasi), peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan (teknologi, komputerisasi administrasi) serta penampilan dari pegawainya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa Puskesmas Sempaja Selatan berusaha memberikan fasilitas yang terbaik bagi masyarakat yang ingin berobat di antaranya fasilitas fisik yang berupa gedung, gudang, tempat parkir, perlengkapan, serta penampilan pegawainya yang ramah dan kualitas pelayanan yang baik.

***Responsiveness (Tanggap, kemampuan menanggapi suatu hal)***

Yaitu kemampuan pegawai Puskesmas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada masyarakat, berkaitan dengan penyampaian informasi yang jelas atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pasien atau masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian penulis diketahui bahwa Puskesmas Sempaja sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat maupun pasien yang ingin berobat di Puskesmas Sempaja tanpa membedakan satu sama lainnya, hal ini dikarenakan pegawai puskesmas mengutamakan penanganan yang cepat terhadap keluhan masyarakat.

***Empati (Kemampuan untuk mengidentifikasi diri pada suatu keadaan)***

Empati (*emphaty*) merupakan salah satu indikator yang digunakan peneliti untuk melihat bagaimana kepedulian, perhatian, dan jam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pegawai Puskesmas Sempaja selalu mengutamakan pengertian kepada pasien dan mengetahui tentang masyarakat serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Sempaja, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1). Sejauh ini Pemerintah Kota Samarinda terkait kebijakan dalam pelayanan kesehatan masyarakat telah berupaya semaksimal mungkin dalam mewujudkan suatu pelayanan kesehatan yang baik, dan menyeluruh terhadap masyarakat. (2). Adapun jenis pelayanan yang termasuk dalam pelayanan Jamkesda menurut Peraturan Daerah masih bersifat pelayanan medis dasar terhadap masyarakat. Adapun untuk pelayanan medis lanjutan tidak disebutkan dalam peraturan tersebut. (3). Dalam Peraturan Daerah No. 19 tahun 2006 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Daerah terdapat pengaruh faktor sumber daya serta disposisi/sikap. Di mana yang paling berpengaruh adalah Sumber daya yaitu tenaga kesehatan dan sarana prasarana pendukung pelayanan kesehatan yang dinilai belum terlalu memadai. Selain itu faktor disposisi/sikap pelayan kesehatan yang dinilai sebagian masyarakat masih jauh dari harapan.

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut : (1). Diharapkan kepada Pemerintah Daerah Kota Samarinda agar tetap mempertahankan beberapa kebijakan tersebut yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan masyarakat. (2) Terkait Jamkesda, untuk kartu peserta Jamkesda harus secepatnya diterbitkan dan dibagikan kepada semua masyarakat, agar yang ingin berobat tidak perlu lagi membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (KK). (3). Dinas Kesehatan Kota Samarinda harus tetap membina dokter, perawat dan bidan serta aparat pelayan kesehatan lainnya dari segi sikap dalam melayani pasien. (4). Diharapkan kepada Pemerintah Daerah Kota Samarinda bahwa bukan hanya pelayanan kesehatan dasar yang digratiskan tetapi juga pelayanan kesehatan lanjutan. (5) Diharapkan kepada Dinas Kesehatan Kota Samarinda agar mengatasi masalah terkait keberadaan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan yang dianggap masih kurang dan belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai. Seperti penambahan jumlah dokter, perawat, bidan serta petugas kesehatan lainnya dan pengadaan Puskesmas Pembantu di beberapa RT di Kelurahan Sempaja Selatan yang dianggap jauh dari pusat kesehatan Kota Samarinda.

## **Daftar Pustaka**

- Budiman Rusli. 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta.
- Burhan Bungin, 2001, *Metode Penelitian Sosial. Format-format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Universitas Airlangga Press. Surabaya.
- Fanar Syukuri Agus, 2010. *Standar Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Indonesia*. Quality Research Agency (IQRA). Kreasi Wacana. Tangerang, Banten.
- Imbalo S. Pohas. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.

- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Mc Matian Rosemary,dkk, 1999. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Prima*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.Jakarta.
- Miles, Methew B. Dan A. Michael Huberman, 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. UI-Press: Jakarta.
- Mulyana Deddy, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Notoatmodjo, soekidjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat, Ilmu dan Seni*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta.
- Sinambela Lijan Poltak,2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Syafiie Kencana, Inu.1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineke Cipta. Jakarta.
- Usman, Husaini. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan :Untuk Menaikan Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

## **B. Dokumen**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Kep/26/M.Pan/2/ Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Ketentuan SPM dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 100/757 Tahun 2002, dan diatur lebih lanjut di dalam PP No. 65 Tahun 2005.
- Perda Kota Samarinda No. 19 tahun 2006 tentang Retrebusi Pelayanan Kesehatan Lingkungan Bidang Higiene Sanitasi.
- SK MENKES No. 826/MENKES/SK/IX/2008 tentang SPM.
- UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
- Undang-undang kesehatan RI No.23 Th. 1992.