

**PELAYANAN PUSKESMAS KECAMATAN SESAYAP
HILIR KABUPATEN TANA TIDUNG**

Roni Syahrani

**EJournal Ilmu Pemerintahan
Volume 1, Nomor 3, 2013**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pelayanan Puskesmas Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung

Pengarang : Roni Syahrani

NIM : 0902025158

Program : S1 Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Ilmu Pemerintahan Fisip Unmul.

Samarinda, 29 Juli 2013

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Muh. Jamal Amin, M.Si
NIP.19641231 198903 1 034

Hj. Letizia Dyastari, S.Sos., M.Si
NIP. 19800714 200501 2 001

Bagian di bawah ini
DIISI OLEH STAF PRODI YANG DITUGASKAN

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Ilmu Pemerintahan	Bagian S1 Ilmu Pemerintahan Mohammad Taufik, S.Sos, M.Si
Volume : 1	
Nomor : 3	
Tahun : 2013	
Halaman : 924 – 938	

PELAYANAN PUSKESMAS KECAMATAN SESAYAP HILIR KABUPATEN TANA TIDUNG

Roni Syahrani¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelayanan Puskesmas dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Sesayap Hilir, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris Pelayanan Puskesmas. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survey, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer mengenai Pelayanan Puskesmas Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung. Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur Pelayanan Puskesmas sangat mudah dapat dilihat dari adanya denah alur pelayanan yang telah di siapkan oleh pihak puskesmas dan juga petugas dalam memberikan pelayanan jauh lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya, namun masih saja ada beberapa kendala yang menghambat petugas dalam memberikan pelayanan dengan baik di antaranya adalah ketersediaan peralatan medis yang belum memadai, ketersediaan obat-obatan yang sangat minim, dan juga tempat tinggal petugas yang jauh dari lingkungan puskesmas sehingga menghambat petugas memberikan pelayanan secara maksimal.

Kata Kunci : *Pelayanan, Puskesmas, Tana Tidung*

Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dalam pasal 3 menyatakan bahwa “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis”. Dalam Undang-Undang tersebut

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Roni_Syahrani@yahoo.com

ditegaskan bahwa tiap-tiap warga Negara Republik Indonesia berhak memperoleh derajat kesehatan setinggi-tingginya dan di ikut sertakan dalam usaha-usaha kesehatan pemerintahan Republik Indonesia dan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya itu harus dapat dicapai oleh seluruh rakyat Indonesia secara merata.

Tujuan dari pelayanan Puskesmas adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja pegawai kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan kesehatan bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan salah satu tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan, dan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dilaksanakan dengan efektif mungkin dengan selalu berpedoman pada peraturannya yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara umum disebutkan bahwa makin efektif suatu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut.

Puskesmas merupakan sarana atau organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang di dalamnya terdapat konsep akuntabilitas. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata, tidak ada diskriminasi sehingga pelayanan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.

Puskesmas Sesayap Hilir adalah sarana satu-satunya tempat masyarakat datang untuk berobat, selain itu mudah dijangkau oleh masyarakat tetapi Puskesmas ini dirasa tidak memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat Desa Sesayap hal ini pasti membuat masyarakat Sesayap Hilir merasa kecewa. Selain itu juga sarana atau peralatan medis yang kurang menunjang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang berobat.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Moenir (2005:16) yang menyatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya.

Kemudian Laksana (1994:79) menyatakan bahwa Pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti menolong, membantu, melayani. Selanjutnya menurut Suparlan (1990:102) Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau

pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan Sebagai proses, pelayanan kelompok secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan Publik

Sinambela (2008:5) adalah Pemenuhan 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 (Birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan oleh masyarakat. Misalnya: kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Selanjutnya Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/(BUMD) Badan Usaha Milik Daerah. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. pelayanan Administratif

Jenis 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, misalnya sertifikat, ijin-ijin rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan izin mendirikan bangunan, pelayanan administrasi kependudukan (kartu tanda penduduk, akte kelahiran, dan akte kematian).

2. pelayanan barang

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda (berwujud fisik) atau yang dianggap

benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

3. pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan Prima

Dalam konteks strategi pelayanan prima yang disajikan, aparaturnya kepada masyarakat (pelanggan) seyogyanya dilakukan dengan penuh perhatian, sehingga diharapkan akan menimbulkan image positif, baik dari kalangan pelanggan atau aparaturnya yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, maka salah satu strategi dalam memuaskan pelanggan adalah selain menyajikan pelayanan minimal sesuai dengan standar juga memberikan pelayanan sedikit lebih banyak atau lebih baik dari harapan konsumen atau pelanggan.

Realita yang demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparaturnya, sehingga masyarakat menikmati pelayanan prima. Keprimaan dalam memberikan pelayanan, pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas menguntungkan masyarakat (pelanggan).

Sejalan dengan hal tersebut, maka dalam MENPAN no.63 tahun 2003 dijelaskan sendi-sendi pelayanan prima yaitu:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar, cepat, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian.
 1. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
 2. Persyaratan pelayanan umum baik teknis atau administrasi.
 3. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 4. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 6. Hak dan kewajiban baik dari pemberi atau penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapan sebagai alat untuk memastikan dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya.
 7. Pegawai yang menerima keluhan masyarakat (pelanggan) apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan).

- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan dalam arti prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja pegawai penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dalam hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau tidak.
- e. Efisiensi dalam arti:
 - 1) Persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya dalam hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 - 2) Dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja yang terkecil.
- f. Ekonomi, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - 1) Nilai barang atau jasa pelayanan umum atau tidak menuntut biaya tinggi diluar kewajaran.
 - 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
 - 3) Ketentuan perUndang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi secara merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Pedoman Umum Unit Pelayanan

Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam KepMen Nomor 25 tahun 2004, tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai unit pelayanan instansi pemerintahan adalah sebagai berikut:

- 1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Prosedur (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya

- yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan.
4. Mutu produk pelayanan, yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak.
 5. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas.
 6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas.
 7. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

Pelayanan Puskesmas

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Jenis pelayanan kesehatan disesuaikan dengan kemampuan puskesmas, namun terdapat upaya kesehatan wajib yang harus dilaksanakan oleh puskesmas ditambah dengan upaya kesehatan pengembangan yang disesuaikan dengan permasalahan yang ada serta kemampuan puskesmas, namun terdapat upaya kesehatan wajib yang harus dilaksanakan oleh puskesmas ditambah dengan upaya kesehatan pengembangan yang disesuaikan dengan permasalahan yang ada serta kemampuan puskesmas, namun terdapat upaya kesehatan wajib yang harus dilaksanakan oleh puskesmas ditambah dengan upaya kesehatan pengembangan yang disesuaikan dengan permasalahan yang ada serta kemampuan puskesmas.

- A. Upaya-upaya kesehatan wajib tersebut adalah (Basic Six):
 - a. Upaya promosi kesehatan
 - b. Upaya kesehatan lingkungan
 - c. Upaya kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana
 - d. Upaya perbaikan gizi masyarakat
 - e. Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular
 - f. Upaya pengobatan.
- B. 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
- C. Program pokok puskesmas
1. KIA
 2. KB
 3. Usaha Kesehatan Giji
 4. Kesehatan Lingkungan
 5. Pemberantasan dan pencegahan penyakit menular
 6. Pengobatan termasuk penanganan darurat karena kecelakaan
 7. Penyuluhan kesehatan masyarakat
 8. Kesehatan sekolah
 9. Kesehatan olahraga
 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. Perawatan kesehatan
 20. Dana sehat
- D. Satuan penunjang
1. Puskesmas pembantu
Pengertian puskesmas pembantu yaitu unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil.
 2. Puskesmas keliling
Pengertian puskesmas keliling yaitu unit pelayanan kesehatan keliling yang dilengkapi dengan kendaraan bermotor dan peralatan kesehatan, komunikasi serta sejumlah tenaga yang berasal dari puskesmas. Dengan fungsi dan tugas yaitu memberi pelayanan kesehatan daerah terpencil, melakukan penyelidikan KLB, Transport rujukan pasien, penyuluhan kesehatan dengan audiovisual.
 3. Tujuan puskesmas
Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal diwilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan indonesia sehat.
 4. Tugas puskesmas

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas (UPTD) kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh,terpadu, dan berkesinambungan, yang meliputi pelayanan kesehatan perorang (private goods) dan pelayanan kesehatan masyarakat (public goods). Puskesmas melakukan kegiatan-kegiatan termasuk upaya kesehatan masyarakat sebagai bentuk usaha pembangunan kesehatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Usman dan Akbar (2004:4) penelitian kualitatif bermaksud membuat penggambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan Untuk menggambarkan keadaan yang lebih mendalam penelitian tersebut dan dianalisis secara gambaran. Dalam penelitian ini penulis hanya mengukur beberapa indikator saja yaitu : Kesederhanaan Prosedur /tata cara pelayanan, Keterbukaan Informasi Pelayanan, Tingkat Profesional Petugas Dalam Memberikan Pelayanan. Adapun jenis data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian lapangan ini adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Analisis data yang digunakan adalah dekriptif kualitatif. Penelitian ini di maksudkan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan terutama yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. peneliti menyederhanakan data yang diperoleh kedalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasi yang pada hakekatnya merupakan upaya penelitian untuk mencari jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan. sebagaimana yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman (2007:16) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup:

1. Pengumpulan Data.
2. Penyederhanaan Data.
3. Penyajian Data.
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kesederhanaan Prosedur/tata cara pelayanan

Pelayanan Puskesmas Sesayap Hilir dapat dikatakan memiliki alur pelayanan yang sederhana, dan mudah dimengerti oleh masyarakat karena tahapan prosedur pelayanan di Puskesmas tidak berbelit-belit, berikut penjelasan mengenai alur prosedur pelayanan yaitu:

- a. Pertama datang ke Loker Kartu dengan menunjukkan kartu berobat, jika belum memiliki kartu dapat membayar administrasi pembuatan kartu.

- b. Pasien menyampaikan keluhan ingin periksa rutin atau berobat, dan selanjutnya pasien menuju ruang berdasarkan keluhan atau penyakit yang ada yaitu Poli Umum untuk orang dewasa dan penyembuhan penyakit, Poli Anak untuk balita dan anak-anak, Poli KIA/KB untuk kesehatan ibu anak dan program Keluarga Berencana (KB), dan Poli Gigi untuk kesehatan dan pengobatan gigi.
- c. Selanjutnya akan dilakukan perawatan dan pengobatan berdasarkan Keluhan dan Penyakit dan apabila petugas tidak dapat menangani pasien karena keterbatasan peralatan medis, maka pasien akan di rujuk ke Puskesmas Kabupaten atau Rumah Sakit di Wilayah Tarakan berdasarkan penyakit yang diderita.
- d. Setelah mendapatkan perawatan dan pengobatan, maka pasien akan menebus obat di Apotik Puskesmas Desa Sesayap.
- e. Langkah terakhir setelah mendapatkan perawatan dan pengobatan serta telah menebus obat-obatan maka pasien di persilahkan untuk pulang.

Mengenai prosedur pelayanan/tata cara pelayanan di Puskesmas Sesayap Hilir sangat mudah dan dapat dipahami serta dijalankan oleh masyarakat Sesayap Hilir, kemudahan pelayanan tersebut dengan adanya petunjuk pada gambar alur pelayanan yang telah disiapkan oleh pihak Puskesmas serta adanya bantuan arahan dari pegawai Puskesmas sehingga masyarakat dapat terbantu untuk memahami alur pelayanan yang akan dijalankan saat berobat dipuskesmas. Alur pelayanan yang akan dijalani masyarakat ketika akan berobat diPuskesmas Sesayap Hilir harus melalui loket pendaftaran terlebih dahulu dengan menunjukan kartu berobat dan jika untuk yang belum memiliki kartu berobat cukup dengan menunjukan kartu tanda pengenalan/KTP, selanjutnya masyarakat menyampaikan keluhannya setelah itu akan diarahkan oleh petugas loket untuk ke Poli Umum untuk orang dewasa dan ke Poli KIA untuk ibu dan anak untuk diperiksa, bila tidak ada keluhan lagi dari masyarakat maka akan diarahkan ke apotek untuk menebus obat dan jika pihak Puskesmas tidak bisa menangani penyakit yang diderita oleh masyarakat selanjutnya akan dirujuk ke Rumah Sakit Tarakan yang harus melewati sungai. Prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas dikatakan tidak berbelit-belit karena masyarakat tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang mereka terima, kemudahan dalam menerima pelayanan juga adanya bantuan dari pegawai Puskesmas untuk mengarahkan masyarakat yang merasa kebingungan dalam memahami alur pelayanan, masyarakat di Sesayap Hilir khususnya masyarakat yang sudah tua sangat sulit memahami alur pelayanan yang telah disiapkan Puskesmas sehingga perlunya bantuan oleh pegawai untuk mengarahkan kemana selanjutnya yang akan dituju

2. Keterbukaan Informasi Pelayanan

Keterbukaan informasi merupakan satu hal yang sangat penting dalam kelancaran memberikan pelayanan dimana terjalinnya suatu komunikasi yang

lancar sehingga tercipta suatu kejelasan antara yang memberikan pelayanan dengan yang di layani sehingga pelayanan dapat berjalan lancar dan maksimal.

Dalam hal keterbukaan informasi di Puskesmas Sesayap Hilir, ada beberapa bentuk informasi yang diberikan oleh pihak Puskesmas kepada Masyarakat antara lain yaitu : Banner, Poster, Brosur, Penyuluhan Kesehatan.

Namun masih terdapat hal-hal yang menimbulkan kebingungan bagi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas kepada masyarakat karena keterbukaan informasi masih belum memberikan kejelasan mengenai biaya pengobatan yang akan dikeluarkan oleh masyarakat saat menerima pelayanan pengobatan, keterbukaan informasi seperti kejelasan persyaratan yang akan disiapkan untuk menerima pengobatan sudah jelas dan alur pelayanan puskesmas juga sudah jelas karena alur tersebut ada disiapkan oleh pihak puskesmas sehingga dari kejelasan mengenai biaya berobat masyarakat belum mengetahui jelas berapa biaya yang akan dikeluarkan saat menerima pelayanan pengobatan, karena tidak ada di informasikan oleh pihak Puskesmas dengan biaya berobat yang akan dikeluarkan saat masyarakat menerima pelayanan pengobatan, masyarakat juga mengakui bahwa ketika mendapat pelayanan di Puskesmas tersebut sudah sangat mudah dan tidak mempersulit masyarakat namun hanya saja kejelasan mengenai biaya berobat itu belum ada kejelasan berapa yang harus dikeluarkan ketika mendapat pengobatan, dengan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat berbeda-beda hal ini lah yang membuat masyarakat tersebut merasa bingung dan menganggap Puskesmas tidak memberikan informasi yang jelas mengenai pembiayaan saat menerima pengobatan,

2. Tingkat Profesional Petugas

Untuk menunjang kelancaran pelayanan di Puskesmas diperlukan petugas yang memiliki kemampuan yang handal kemudian memahami dengan tugas dan fungsinya masing-masing yang melayani masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan hal yang sangat penting untuk selalu diperhatikan adalah profesional petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan siapa saja yang dilayani dan bersikap ramah serta disiplin, Puskesmas Desa Sesayap sudah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, seperti berperilaku sopan dan ramah serta tidak membedakan masyarakat yang datang berobat, selanjutnya masyarakat juga mengakui bahwa professional petugas sudah jauh lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya yang hanya memiliki satu dokter saja, sehingga pada saat ini masyarakat merasa jauh lebih baik pelayanan yang mereka terima dari tahun-tahun sebelumnya, pihak puskesmas telah professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa sesayap dan dengan adanya kendala dari sarana maupun prasarana yang ada maka puskesmas memberikan pelayanan dengan ketersediaan peralatan yang ada.

Tingkat profesional petugas dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting dan utama yang harus selalu diperhatikan, petugas tidak dapat memberikan pelayanan yang berbeda terhadap masyarakat dengan berdasarkan

kelas ekonomi atau kemampuan masyarakat yang dilayani, artinya semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dan memuaskan bagi masyarakat seperti yang diungkapkan azwar (1996:31) bahwa “suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang profesional dan bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien”.

Faktor Pendukung

Berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan maka diperoleh informasi mengenai faktor pendukung dalam Pelayanan Puskesmas Sesayap Hilir salah satunya adalah adanya bangunan gedung yang lebih besar dan lebih layak dari tahun sebelumnya hal ini lah yang menjadi faktor pendukung dan sangat penting dalam peningkatan Pelayanan Puskesmas dan membantu terwujudnya kehidupan masyarakat desa sesayap yang sehat.

Selain itu juga adanya tingkat partisipasi masyarakat Sesayap Hilir dalam kelancaran Pelayanan Puskesmas Sesayap Hilir meskipun wujud partisipasi masyarakat dikatakan sangat minim namun kontribusi masyarakat yang muncul tersebut sebagai indikasi bahwa masyarakat desa masih memiliki kepedulian untuk selalu mendukung proses pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Sesayap Hilir. Faktor pendukung lain dalam proses pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Sesayap Hilir, yakni adanya perhatian pemerintah setempat untuk menambah dokter untuk di tugaskan di Puskesmas meskipun perhatian pemerintah tersebut sangat minim.

Namun dengan bertambahnya dokter tersebut cukup membantu dan mampu meningkatkan proses pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Sesayap Hilir tetapi hal tersebut juga masih mengalami kendala-kendala di karenakan para petugas termasuk dokter tidak disediakan perumahan dinas sehingga sering kali tidak dapat masuk kerja dengan tepat waktu karena para petugas medis tersebut bertempat tinggal jauh dari lingkungan Puskesmas.

Faktor Penghambat

Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Sesayap Hilir, antara lain :

Ketersediaan peralatan medis yang masih belum memadai yang dimiliki Puskesmas Sesayap Hilir, tidak tersedianya listrik dan air bersih untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan, Minimnya ketersediaan stok obat-obatan di Puskesmas, Tenaga medis bertempat tinggal jauh dari lokasi Puskesmas sehingga berdampak pada kurang disiplinnya petugas medis dalam hal jam kerja.

Serta minimnya perhatian pemerintah setempat khususnya Dinas Kesehatan terutama dalam menyediakan perlengkapan peralatan medis sehingga Puskesmas Sesayap Hilir hanya mampu memberikan Pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketersediaan peralatan yang ada dan hal tersebut berpengaruh pada rendahnya kualitas Pelayanan yang ada.

Permasalahan mengenai masih rendahnya perhatian pemerintah daerah khususnya Dinas Kesehatan sangat jauh dan tidak sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara jelas pelayanan sudah menjadi tanggung jawab negara, Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kesehatan dalam Pelayanan di puskesmas namun kondisi rendahnya perhatian dan kepedulian Dinas Kesehatan membuat kendala-kendala bagi Puskesmas dalam memberikan pelayanan sehingga tidak mampu menjawab permasalahan kesehatan yang ada di lingkungan masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Sesayap Hilir.

Kesimpulan

Kesederhanaan Prosedur/Tata Cara Pelayanan Puskesmas Sesayap Hilir sangat mudah dan dapat dijalankan oleh masyarakat, karena dapat dilihat dari adanya gambar alur pelayanan yang telah di siapkan oleh pihak puskesmas yang sangat mempermudah masyarakat dalam mengikuti prosedur dalam proses mendapatkan pelayanan selain itu juga setiap pengunjung atau masyarakat yang datang hanya perlu menunjukkan kartu berobat atau jika kartu berobatnya tidak ada cukup menunjukkan kartu tanda pengenal/KTP.

Keterbukaan Informasi Pelayanan Puskesmas Sesayap Hilir dalam memberikan informasi belum sepenuhnya terbuka, karena masih terdapat kejanggalan mengenai berapa biaya yang akan dikeluarkan saat masyarakat menerima pelayanan pengobatan maupun administrasi lainnya.

Tingkat Profesional Petugas Pelayanan Puskesmas Sesayap Hilir dalam memberikan pelayanan professional tanpa ada perbedaan kelas ekonomi, tetapi masih saja terkendala dengan peralatan yang sangat minim sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketersediaan alat yang ada serta terkendala pada listrik yang belum ada sehingga banyak alat-alat yang tidak dapat digunakan karena mesin genset yang tidak kuat.

Faktor pendukung adalah Puskesmas Sesayap Hilir sangat terbantu kelancarananya dengan adanya gedung Puskesmas yang permanen dan memberikan keleluasaan pada petugas medis dalam memberikan pelayanan dan bertambahnya jumlah dokter yang ada juga merupakan faktor pendukung yang penting, selain hal itu yang menjadi faktor pendukung lainnya adalah partisipasi masyarakat yang sangat membantu kelancarann proses Pelayanan di Puskesmas Sesayap hilir.

Faktor penghambat terdiri dari minimnya sarana dan prasarana atau peralatan medis yang ada, ketersediaan obat-obatan yang kurang dan sangat terbatas sehingga pelayanan yang ada di Puskesmas Sesayap Hilir berdasarkan ketersediaan peralatan yang ada, selain itu juga banyaknya tenaga medis yang

tinggal jauh dari lingkungan puskesmas sehingga tidak dapat maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kondisi seperti ini sebenarnya berawal dari perhatian pemerintah setempat yang sangat rendah khususnya Dinas Kesehatan.

Saran

Dalam mendukung kelancaran pelayanan kesehatan kepada masyarakat Sesayap Hilir salah satunya adalah dengan adanya kelengkapan baik itu listrik, peralatan-peralatan medis maupun obat-obatan, karena kalau tidak akan menimbulkan permasalahan seperti keterlambatan dalam melayani pasien sehingga mengakibatkan pasien harus terpaksa dirujuk lagi ke Rumah Sakit.

Untuk itu saran kedepan agar perlu adanya perhatian serius dan komitmen dari Pemerintah Daerah dalam hal ini tentunya melalui Dinas Kesehatan terhadap Puskesmas Sesayap Hilir, Dinas Kesehatan harus mengakomodir semua permohonan maupun keluhan dari pihak Puskesmas agar Puskesmas mampu melayani masyarakat sehingga masyarakat cukup hanya mendapat pelayanan pengobatan di Puskesmas tanpa harus pergi lagi ke Rumah Sakit Umum Tarakan yang jaraknya sangat jauh dan harus melewati sungai.

Kemudian Puskesmas selaku pelayanan kesehatan yang ada di Kecamatan Sesayap Hilir harus lebih mengutamakan pencegahan penyakit melalui himbauan maupun sosialisasi, untuk kedepannya pihak Puskesmas harus lebih aktif lagi terjun kemasyarakat untuk menghimbau maupun mensosialisasikan kemasyarakat tentang budaya hidup sehat, agar masyarakat mengerti dan memahami sepenuhnya tentang budaya hidup sehat dan pentingnya menjaga lingkungan dan mencegah penyakit dengan tujuan Program pelayanan kesehatan melalui Puskesmas mendapat dukungan sepenuhnya dari seluruh kalangan masyarakat.

Puskesmas hendaknya memberikan informasi yang jelas mengenai biaya pengobatan kepada masyarakat, untuk saran kedepannya agar pihak Puskesmas bisa mencantumkan biaya yang akan dikeluarkan oleh masyarakat ketika mendapat pelayanan dari pihak puskesmas di papan informasi agar masyarakat mendapatkan kejelasan mengenai pembayaran yang harus dikeluarkan pada saat berobat.

Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Kurniawan, Agung, 2005, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Laksana, 1994, *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*, Nusan Indah, Jakarta
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir,A.S, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta

- Suparlan, 1990, *Kamus Istilah Perpajakan Sosial*, Kanisius, Yogyakarta.
- Sinambela, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- _____, 2009. *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan ke -16, Alfabeta, Bandung
- Usman, Husaini dan P. Setiady Akbar, 2004, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta.

Dokumen-Dokumen :

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*.
- SK Men PAN Nomor 18 Tahun 1993.
- Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002.
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2003
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 *Tentang pedoman umun penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan*.
- KepMen Nomor 25 Tahun 2004.
- Kamus Besar Indonesia, 2011, Balai Pustaka, Jakarta