

STUDI TENTANG PELAYANAN PRIMA DI UPTD PUSKESMAS LOA JANAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

DEBI YULIVIA¹

Abstrak

Pelayanan Prima di Uptd Puskesmas Loa Janan sudah cukup baik dengan melihat Pelayanan Prima yang meliputi Prosedur Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan, Saranan dan Prasaranan, dan Kompetensi Petugas Pelayanan. Adapun yang menjadi faktor penghambat Pelayanan Prima di UPTD Puskesmas Loa Janan seperti Sumberdaya Manusia dan Kurangnya Fasilitas Kesehatan.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Puskesmas Kabupaten Kutai Kartanegara.*

Pendahuluan

Salah satu puskesmas di kabupaten Kutai Kartanegara adalah Puskesmas Loa Janan yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan klinis, pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan tata usaha. Dalam penyelenggaraan pelayanan punlik tersebut, Puskesmas Loa Janan berpedoman pada peraturan nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 yaitu sepuluh prinsip pelayanan prima yang antara lain adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kenyamanan serta kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Puskesmas Loa Janan memiliki gedung dua lantai yang cukup luas, bersih dan masih terlihat baru karena beberapa waktu yang lalu direhabilitasi. Sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan sudah cukup baik. Di ruang tunggu sudah terdapat meja dan kursi, air minum dan televisi yang dapat

¹ Materi artikel ini berasal dari skripsi yang ditulis oleh pengarang (Debi Yulivia, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman), email: debiyulivia@yahoo.co.id

digunakan oleh pengguna pelayanan untuk mengisi waktu ketika menunggu proses pelayanan. Ruang tunggu pelayanan ditata dengan rapi untuk menciptakan kenyamanan bagi pengguna pelayanan.

Didekat ruang pendaftaran terdapat loket pembayaran atau kasir. Puskesmas Loa Janan juga telah menyediakan papan informasi, papan tersebut berisi prosedur pelayanan, sehingga masyarakat dapat membaca alur untuk mendapatkan pelayanan. Namun, masih ada calon pasien yang enggan membaca prosedur tersebut, yang diakibatkan oleh beberapa kemungkinan. Pertama, karena papan informasi tersebut kecil dan letaknya tidak strategis, karena ditempatkan di dalam ruang pendaftaran dibelakang petugas sehingga tidak mudah terjangkau oleh pasien. Kedua, karena tidak adanya petugas informasi, maka pasien bertanya kepada petugas pendaftaran, sehingga petugas pendaftaran harus menjelaskannya secara langsung dan tentu saja hal tersebut mengurangi efisiensi pelayanan.

Tersedianya teknologi informasi modern dan jaringan komputer di setiap unit pelayanan masih kurang dan penggunaannya belum berjalan optimal. Penggunaan teknologi informasi dan komputer yang belum optimal menyebabkan tidak lancarnya proses penyelesaian pelayanan. Selain itu keterlambatan penyelesaian pelayanan yang sering terjadi dikarenakan adanya kerusakan alat serta terbatasnya SDM yang mampu mengoperasikannya juga menghambat proses penyelesaian pelayanan.

Selain itu kesadaran diri pegawai dalam melakukan pekerjaannya dalam hal ini kedisiplinan kerja masih sangat rendah. Masih ada pegawai dalam hal ini petugas pelayanan yang datang tidak tepat waktu dan tidak masuk tanpa keterangan yang jelas. Dengan rendahnya disiplin kerja petugas menyebabkan jumlah petugas menjadi berkurang sehingga masyarakat tidak dapat dilayani dengan cepat.

Secara umum, masyarakat menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Loa Janan cukup baik, dan kebanyakan dari mereka sembuh setelah berobat. Mereka juga merasa nyaman ketika berada di Puskesmas Loa Janan. Petugas pelayanan juga cukup baik dalam memberikan pelayanan. Namun, masih ada masyarakat yang menilai bahwa pelayanan di Puskesmas Loa Janan. Hal itu disebabkan karena kurangnya petugas pemberi pelayanan, kondisi-kondisi tersebut diatas menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan optimal.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan / atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam pندان bahasa Indonesia pelayanan dalam arti bahasa inggris ada 2, yaitu

administering dalam administration dan servicing dalam servis (publik servis dan civil service). Konsep administration lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan substansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep service (servis) sebaliknya. Bahasa Inggris services itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan), dan dapat pula diartikan sebagai produk (output, layanan, hasil layanan).

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

Menurut Barata (2003:11) dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan atau *serviceprovider* 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 (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Kemudian menurut Barata, berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat dua golongan pelayanan, yaitu :

- a. Pelanggan internal, orang – orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya.
- b. Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa.

Kemudian paradigma NPM sebagai paradigma dalam memecahkan masalah dalam memberikan pelayanan kepada publik, karena itu Vigoda dalam Keenan (2005:34), mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip – prinsip New Public Management, yaitu sebagai berikut :

1. Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik;
2. Penggunaan indikator pekerja;
3. Penekanan yang lebih besar pada kontrol output;
4. Pergeseran perhatian ke unit – unit yang lebih besar;
5. Pergeseran ke kompetisi yang lebih besar;
6. Penekanan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen;
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumberdaya.

Tujuan Pelayanan

Samahalnya dengan suatu organisasi atau perusahaan mempunyai suatu tujuan tertentu, begitu juga pemberian pelayanan juga mempunyai tujuan umum menurut Sugiarto(2002:36) antara lain:

1. Tujuan bagi perusahaan
Bagi suatu perusahaan pemberian pelayanan bertujuan untuk:
 - a. Meningkatkan hasil.
 - b. Menghindari perputaran tenaga kerja.
 - c. Dapat meningkatkan semangat kerja kepada karyawan.
 - d. Bisa memberikan motivasi dan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan.
 - e. Mengikutsertakan karyawan dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi perusahaan.
 - f. Mengurangi keluhan–keluhan.
 - g. Dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dalam hubungan dengan kesejahteraan sosial.
 - h. Memperbaiki hubungan manusia.
 - i. Merupakan alat untuk meningkatkan kesejahteraan badaniah dan rohani.
 - j. Memperbaiki kondisi kerja.
 - k. Menambah perasaan aman.
 - l. Memperbaiki sikap karyawan yang menguntungkan terhadap pekerjaan dan lingkungan.
2. Tujuan bagi karyawan perusahaan
 - a. Dapat memberikan kenikmatan melalui fasilitas yang dengan cara lain tidak tersedia.
 - b. Memberikan kepuasan kerja.
 - c. Menghindari perasaan tidak aman.
 - d. Memotivasi keinginan untuk kemajuan perseorangan.
 - e. Memberikan kesempatan tambahan untuk memperoleh status.
 - f. Memberikan kompensasi tambahan.
3. Bagi masyarakat pengguna layanan
Pelayanan yang mudah ramah, cepat, cermat, tepat waktu serta tidak berbelit-belit yang diberikan oleh suatu perusahaan merupakan suatu yang esensial bagi masyarakat pengguna layanan yang tidak memungkinkan untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan yang mahal.

Jenis-jenis Pelayanan

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

- a. 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.
- b. 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 penggunaannya. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoprasiaannya 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, penyelenggraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Mutu Pelayanan

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.

Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. "Excellent Service in the Civil Service refers to service discharged by a civil servant that exceeds the requirements of normal responsibilities for the post in terms of quality or output. The service is exemplary and motivates other civil servants to discharge their duties diligently and competently." (<http://www.mampu.gov.my>,1993).

Pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat / *customer*, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Pelayanan Prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

Konsep Pelayanan prima

Ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni:

- a. Konsep sikap (attitude)

Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya.

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Jika kalian menjadi karyawan suatu perusahaan, sikap kalian akan menggambarkan perusahaan kalian. Kalian akan mewakili citra perusahaan baik secara langsung atau tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berhubungan dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

- 1) Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- 2) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
- 3) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan
- 4) Sikap pelayanan prima adalah: "benar atau salah tetap perusahaan saya "*(right or wrong is my corporate)*".

b. Konsep perhatian (attention)

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

- 1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- 2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- 3) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- 4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- 5) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut 1.

c. Konsep tindakan (action)

Pada konsep perhatian, pelanggan "menunjukkan minat" untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah "menjatuhkan pilihan" untuk membeli produk yang diinginkannya.

Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- 1) Segera mencatat pesanan pelanggan.
- 2) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan.
- 3) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
- 4) Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan teori dan konsep yang telah dikemukakan sebelumnya maka definisi konsepsional sebagai batasan pengertian dalam penelitian ini adalah Pelayanan Prima. Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat yang meliputi Prosedur pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pelayanan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif, dengan dasar penelitian studi kasus. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam penelitian ini yaitu memaparkan dan menggambarkan Peran Tenaga Medis dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pembantu Kampung Kasai Kecamatan Pulau Derawan Kabupaten Berau.

Miles dan Huberman (2009:20) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Fokus Penelitian

Berdasarkan pelaksanaan peran tenaga medis ada beberapa indikator penting untuk mengukur tingkat ketepatan pelaksanaan peran tenaga medis dalam meningkatkan kesehatan masyarakat di puskesmas pembantu kampung kasai yang meliputi:

Dalam penulisan ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Studi Tentang Pelayanan Prima Di UPTD Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, yang meliputi :
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
 - c. Sarana dan prasarana
 - d. Kompetensi petugas pelayanan;
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Studi Pelayanan Prima Di UPTD Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Mengenai pelaksanaan pelayanan prima UPTD Puskesmas Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan prima yang diperoleh baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditentukan pada fokus penelitian maka penjabarannya adalah sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan prima sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangandengan rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang. Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur pelayanan adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

Dari hasil yang diperoleh dapat dilihat bahwa pelayanan prima yang di berikan oleh Puskesmas Loa Janan sudah cukup baik di dalam pelaksanaannya walaupun masih terdapat beberapa kekurangandidalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan Peskesmas Loa Janan memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan visi dan misi sebagai puskesmas yang menggunakan pelayanan prima.

Kesopanan dan Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan tujuan memberikan yang terbaik untuk masyarakat, karena itu merupakan proses untuk menuju tujuan tersebut dalam proses pelayanan prima secara rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Untuk itu perubahan akan manajemen pelayanan kesehatan perlu dilakukan jika rasa puas masyarakat akan suatu pelayanan kesehatan yang baik belum terwujud. Pelayanan kesehatan gratis- melalui Sistem Jaminan Kesehatan Masyarakat (jamkesmas) maupun Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) memulai proses perubahan dalam pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang penulis lakukan dapat simpulkan bahwa pelayanan prima di UPTD Puskesmas Loa Janan telah melaksanakan fungsinya dengan baik sebagai pemberi layanan prima kepada masyarakat dengan di dukungnya petugas yang siap melayani dengan ramah kepada masyarakat yang ingin berobat di Puskesmas Loa Janan ini.

Sarana dan prasarana

Yaitu kemampuan Puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh puskesmas dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang Farmasi kota, tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pengawainya atau kualitas pelayanan prima yang berupa sarana fisik puskesmas, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

Berdasar hasil wawancara di atas bahwa Puskesmas Loa Janan selama ini telah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat seperti di antaranya ialah penyediaan tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, dan gudang obat namun sering kali masih terhambat dengan panasnya tempat parkir, sehingga sepeda motor yang parkir di luar jadi panas tempat duduknya.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Yaitu suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang petugas 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.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian penulis di lapangan bahwa puskesmas dengan memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana Puskesmas diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelayanan prima, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik secara memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat atau sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pasien atau masyarakat yang ingin berobat ke puskesmas Loa Janan ini.

Faktor Penghambat

Dari beberapa wawancara yang penulis lakukan maka dapat diketahui bahwa faktor penghambat dalam memberikan pelayanan prima ialah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Secara umum yang menjadi penghambat pelaksanaan Pelayanan prima tidak terlepas adanya kurang kemampuan tenaga medis yang ada dalam memahami suatu pekerjaan yang di berikan sehingga akan mempengaruhi terhadap pelayanan yang ada karena Karena hal itu dipengaruhi oleh

kurangnya minat sarjana kesehatan yang mau di tugaskan di puskesmas – puskesmas Loa Janan yang di anggap masih jauh dari kota.

2. Kurangnya Fasilitas Kesehatan

Selain itu dalam aspek sumber daya manusia juga perlu didukung oleh ketersediaan fasilitas kesehatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program jamina kesehatan (jamkesda) yang ada di Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara karena sarana dan prasarana di beberapa fasilitas kesehatan sesuai fakta di lapangan belum terlalu memadai. Terdapat beberapa kekurangan yang didapatkan di beberapa kecamatan, terkait keberadaan Sumber Daya Manusia dan fasilitas kesehatan. Maka dari itu, peneliti menganggap belum terpenuhinya Sumber Daya Manusia dan Fasilitas kesehatan sebagai faktor penghambat dalam memperoleh suatu layanan prima yang baik dan menyeluruh.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian, sebagai berikut:

Dilihat dari indikator Persedur Pelayanan Prima di UPTD Puskesmas Loa Janan Pelayanan Prima yang di berikan oleh Puskesmas Loa Janan sudah cukup baik di dalam pelaksanaannya walaupun masih terdapat beberapa kekurangan di dalam pelaksanaannya.

Dilihat dari indikator Kesopanan dan Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan Prima di UPTD Puskesmas Loa Janan telah melaksanakan fungsinya dengan baik sebagai pemberi layanan prima kepada masyarakat dengan di dukungnya petugas yang siap melayani dengan ramah kepada masyarakat yang ingin berobat di Puskesmas Loa Janan ini..

Dilihat dari indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan Prima Puskesmas Loa Janan selama ini telah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat seperti di antaranya iyalah penyedian tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, dan gudang obat namun sering kali masih terhambat dengan panasnya tempat parkir, sehingga sepeda motor yang parkir di luar jadi pana tempat duduknya.

Dilihat dari indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Prima Puskesmas dengan memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat yang ingin berobat ke puskesmas Loa Janan ini.

Saran

Dalam melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat, maka penulis perlu mengemukakan saran-saran sebagai berikut ini.

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Diharapkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara agar tetap mempertahankan beberapa kebijakan tersebut yang terkait pelayanan prima terhadap masyarakat.

Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara harus tetap membina dokter, perawat dan bidan serta aparat pelayan kesehatan lainnya dari segi sikap dalam melayani pasien.

Diharapkan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara agar dapat mengatasi masalah terkait keberadaan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan yang dianggap masih kurang dan belum tercukupi 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 Kecamatan Loa Janan yang dianggap jauh dari kabupaten atau kota.

Daftar Pustaka

- Berry, 2003. *Penentuan Peran Kinerja*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Herujito, 2004. *Ikhtisar Kepemimpinan Dalam Administrasi Negara Di Indonesia*, Jakarta.
- Haryono Sudriamunawar. 2006. *Kepemimpinan, Peran Serta dan Produktivitas*. Cetakan I. Bandung: Mandar Maju.
- Kartono Kartini, 2006, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Miles, Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press, 2007.
- Moleong, Lexy.J, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Panji Anorogo, 2004. *Psikologi Kerja*, Jakarta : Rineke Cipta
- Rivai, 2004. *Manfaat Penelitian Kinerja* . BPEE, Yogyakarta
- Suhardono, 1994.: *Konsep, Derivasi Dan Implikasi*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugandha, 1996. *Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi*. Cetakan kedua. Jakarta : Intermedia.
- Siswanto, 1999. *Manajemen Tenaga Kerja*, Bandung : Sinar Baru
- Tracy, 2006. *Pengertian Kerja Tim*, Bandung
- Winardi, 2003. *Kepemimpin Dalam Management*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Williams, 2008. *Peranan Anggota Tim*, Jakarta : Balai Aksara
- West, 2002. *Perkembangan Kekompakan Sosio-Emosional*, Jakarta : Balai Aksara

- Azrul, 1994. *Kualitas Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Berwick, 2002. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Haksever. 2000. *Pelayanan Publik*. Bumi Aksara Jakarta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :
Pembaruan
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*.
LAN. Jakarta
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press.
Jakarta.
- Moenir, 2006, a). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksa.
Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*.
PT. Grasindo. Jakarta
- Oentarto, 2004. *Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Indonesia Quality
Research Agency (IQRA)*. Kreasi Wacana. Tangerang, Banten.
- Pasolong. 2007. *Kualitas Pelayanan*. Bumi Aksara Jakarta
- Sianiper. J.P.G. 2001. *Definisi Pelayanan*. Bumi Aksara Jakarta
- Sianipar . J.P.G, 2001. *Difinisi Manajemen Pelayanan*. Bumi Aksara Jakarta
- Sinambela Lijan Poltak,2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksar.
- Syafiie Kencana Inu, 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Bumi Aksara.
Bandung
- Syafiie Kencana Inu.1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Rineke Cipta. Jakarta.
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2010. k. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
Jakarta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan :Untuk Menaikan
Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Usman, Husaini. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta
- Vincent Gaspersz, Sianipar J.P.G, 2001. *Karakteristik pelayanan masyarakat*.
Jakarta