

PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS DESA GUNAWAN KECAMATAN SESAYAP KABUPATEN TANA TIDUNG

Steven Konli¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Serta menggambarkan dan mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Diskriptif kualitatif pengumpulan data diperoleh dalam bentuk data primer, data diperoleh secara langsung dari narasumber (informan). Dalam penentuan informan peneliti menggunakan insidental sampling yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Key informan menggunakan teknik purposive sampling dimana informasi atau data yang dikumpulkan dengan memilih informan yang dianggap berkompeten untuk menjadi sumber data, diantaranya Kepala Puskesmas Desa Gunawan dan Staf sebagai informan pelengkap. Dari hasil penelitian dapat di ketahui bahwa beberapa pelayanan sudah berjalan sebagaimana mestinya, namun masih terdapat beberapa kendala yang di hadapi, yaitu fasilitas-fasilitas kesehatan yang kurang dan jumlah pegawai kesehatan yang kurang jika dibandingkan dengan banyaknya pasien yang selalu bertambah sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal, lokasi puskesmas yang jauh dari pemukiman warga sehingga pelayanan yang di berikan puskesmas kepada pengunjung dan pengguna jasa layanan puskesmas masih belum terwujud dengan baik seperti yang di harapkan.

Kata Kunci : *Pelayanan, Kesehatan, Masyarakat kabupaten tana tidung*

Pendahuluan

Latar Belakang

Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan 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”.

¹Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Lundayehboy@yahoo.com.

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu dan bersinambungan kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan administratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten (Entjang, 2000). Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia.

Tujuan dari pelayanan kesehatan 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 petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Desa Gunawan meliputi Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Dokter Gigi, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga berencana (KB), Imunisasi, Kesehatan Lingkungan dan Pelayanan Posyandu.

Puskesmas Desa Gunawan tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan seperti kurangnya tenaga medis, dan sarana dan prasarana yang kurang dan lokasi yang jauh dari pemukiman warga sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai seperti yang diharapkan

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Desa Gunawan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan kepada masyarakat di daerah tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan : 1) Petugas pelayanan datang kurang tepat waktu, 2) Disiplin pegawai masih kurang, 3) Jumlah petugas kesehatan yang tidak sesuai dengan jumlah pasien yang datang, 4) sarana dan prasarana yang kurang sehingga kondisi demikian membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih 2012:2) pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan maka Puskesmas Desa Gunawan melakukan tugasnya dengan jalan memberikan pelayanan kepada

masyarakat dalam bentuk pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat sebagai suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat dan mencakup upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan pemulihan kesehatan. (Thomas soebroto 1994: 60)

Upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Desa Gunawan kepada masyarakat, antara lain meliputi:

1. Pelayanan Keluarga Berencana (KB)
2. Pelayanan Gigi
3. Pelayanan Dokter Umum
4. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
5. Pelayanan imunisasi
6. Pelayanan kesehatan lingkungan
7. Pelayanan Tindakan

Definisi Konsepsional

Pelayanan Kesehatan masyarakat adalah Suatu kegiatan yang dilaksanakan Puskesmas Desa Gunawan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih merata, bermutu dan sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat yang berada disekitarnya agar tercapai kemampuan hidup sehat bagi masyarakat untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Selain itu pelayanan kesehatan masyarakat merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis 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 sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi.

Metode kualitatif ini lebih mendasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan dengan berusaha menghayati dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian *survey* guna memperoleh data primer dan sekunder mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya mendiskripsikan /menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada.

Fokus Penelitian

- a. Pelayanan kesehatan Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung yang meliputi:
 1. Hubungan Dokter_Pasien (*doctor_patient*)
 2. Kenyamanan Pelayanan (*Aminities*)
 3. Efektivitas Pelayanan (*Effectiviness*)
 4. Ketersediaan Pelayanan Kesehatan (*Available*)
 5. Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan (*Affordable*)
 6. Mutu Pelayanan Kesehatan (*Quality*)
- b. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.

Sumber Data

1. Data primer
2. Data sekunder :
 - a. Dokumen, profil, arsip, laporan, evaluasi
 - b. Buku ilmiah

Dalam penelitian ini penelitian narasumber dilakukan melalui *Teknik purposive sampling*. Orang yang menjadi *key informan* dalam penggunaan teknik ini adalah Kepala Puskesmas Desa Gunawan dan informan dengan menggunakan *Teknik Insidental Sampling* yaitu kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Studi Dokumen dan Dokumentasi

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman:

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclution Drawing*)

Hasil penelitian

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Gunawan

Berikut penulis akan menyajikan data-data mengenai pelayanan kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan sesayap Kabupaten Tana Tidung yang penulis peroleh dari hasil observasi, wawancara,

dan dokumentasi. Manusia yang sehat adalah manusia yang dapat menyesuaikan sepenuhnya badan serta jiwanya dengan lingkungan hidup. Sehat adalah keadaan sempurna dari jasmani, rohani dan sosial serta bebas dari cacat dan kelemahan. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Gunawan dilakukan atau dilaksanakan melalui :

Hubungan Dokter-Pasien (doctor-patient)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui mengenai hubungan dokter-pasien bahwa dokter dalam menjalani hubungan dengan pasien cukup baik, namun dalam prosesnya cukup memakan waktu yang lama karena masih kurangnya disiplin pegawai dalam jam masuk kerja sehingga membuat pasien harus menunggu.

Kenyamanan Pelayanan (Amenities)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam kenyamanan pelayanan Puskesmas Puskesmas desa gunawan telah berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat dan pasien namun belum maksimal, dikarenakan kurangnya perhatian dari pemerintah dalam pengadaan fasilitas yang diperlukan oleh puskesmas.

Efektivitas Pelayanan (Effectiveness)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui mengenai efektivitas pelayanan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas desa gunawan kepada masyarakat tidak efektif sebab banyak fasilitas yang tidak mendukung sehingga mengurangi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang membutuhkan kepuasan pelayanan kesehatan.

Ketersediaan Pelayanan Kesehatan (Available)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ketersediaan pelayanan kesehatan di puskesmas desa gunawan belum optimal seperti yang diharapkan masyarakat sebab masih ada beberapa fasilitas yang belum tersedia di puskesmas yang mana dapat menunjang pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada masyarakat seperti ambulance, dan alat-alat medis lainnya.

Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan (Affordable)

Dari hasil penelitian dapat diketahui mengenai keterjangkauan pelayanan kesehatan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas desa gunawan cukup optimal seperti yang diharapkan oleh masyarakat sebab masyarakat atau pasien yang kurang mampu hanya dibebani uang pendaftaran dan obat-obatan yang diberikan gratis yang tentunya dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Mutu Pelayanan Kesehatan (Quality)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui mengenai mutu pelayanan kesehatan bahwa petugas pelayanan kesehatan dipuskesmas sudah melakukan pelayanan dengan maksimal kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dan petugas puskesmas berkewajiban untuk memberikan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien.

Pembahasan

Dalam proses pelayanan sehubungan dengan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka tidak terlepas dari peran Puskesmas. Di Indonesia, Puskesmas merupakan tulang punggung kesehatan tingkat pertama dan oleh sebab itu untuk menciptakan kelancaran pelayanan kesehatan yang optimal dibutuhkan prosedur-prosedur yang jelas dan tidak memberatkan masyarakat selaku pengguna pelayanan atau yang membutuhkan pelayanan.

Hubungan Dokter-Pasien (doctor-patient)

Hubungan Dokter-Pasien yaitu Terbinanya hubungan dokter dan pasien yang baik harus dapat dipertahankan. Setiap dokter bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas – jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien. Kerinduan setiap pasien yang datang untuk berobat ke puskesmas atau dokter adalah kesembuhan, selain itu sangat diperlukan hubungan yang baik antara dokter dengan pasien selama pemeriksaan atau pengobatan berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan mengenai hubungan dokter dengan pasien dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Gunawan sudah cukup optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya Dokter yang ramah dan selalu bersedia dalam memberikan perhatian dan penjelasan dan menampung dan mendengarkan semua keluhan serta menjawab dan memberikan keterangan yang jelas kepada pasien.

Kenyamanan Pelayanan (Amenities)

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, tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pengawainya atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik puskesmas, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi. Kenyamanan yang dimaksud disini tidak hanya yang menyangkut fasilitas yang di sediakan tetapi yang penting lagi yang

menyangkut sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Berdasarkan pembahasan diatas bahwa mengenai kenyamanan pelayanan (*Amenities*) di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap masih belum cukup optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya perhatian pemerintah daerah setempat khususnya dinas kesehatan dalam memenuhi keperluan yang ada di Puskesmas dalam hal ini segala fasilitas yang kurang mendukung kelancaran pelayanan kesehatan di Puskesmas. Selain itu juga rumah tenaga medis yang jauh dari Puskesmas membuat tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan sehingga terkadang membuat masyarakat harus menunggu.

Efektivitas Pelayanan (Effectivness)

Yaitu secara umum disebutkan makin efektif pelayanan kesehatan tersebut makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Efektivitas pelayanan dapat dilihat atau diperhatikan dalam hal peralatan atau alat-alat medis yang tersedia dipuskesmas, jika alat-alat medis tersebut dapat efektif dengan mutu pelayanan nya, maka kepuasan yang di rasakan oleh pasien dapat terpenuhi. Karena dalam hal ini dalam bidang kesehatan tidak hanya membutuhkan konsultasi semata tetapi juga secara praktek yang dilakukan, dengan membuktikan setiap penyakit yang diderita oleh pasien dengan menggunakan alat-alat medis yang disediakan. Dengan demikian berdasarkan dari hasil penelitian penulis bahwa dalam efektivitas pelayanan dipuskesmas Desa Gunawan masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat, karena masih peralatan yang kurang mendukung kelancaran pelayanan di puskesmas. Selain itu juga kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien kurang sehingga masyarakat kurang puas dengan jawaban yang diberikan dan kadang dalam memberikan keterangan/informasi juga tidak jelas dan akurat.

Ketersediaan Pelayanan Kesehatan (Available)

Untuk dapat menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan banyak syarat yang harus dipenuhi. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah ketersediaan pelayanan kesehatan tersebut di lingkungan masyarakat. Dalam ketersediaan pelayanan kesehatan di lingkungan masyarakat dapat dilihat dari proses atau tindakan secara nyata di lingkungan masyarakat, sebab kebanyakan masyarakat tidak puas dengan adanya pelayanan yang hanya berpusat dipuskesmas saja sehingga menimbulkan ketidak puasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa Ketersediaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung belum optimal seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari tidak tersedianya ruangan rawat

inap di Puskesmas yang kurang memadai untuk menampung masyarakat yang harus dirawat di Puskesmas, juga mobil ambulance yang dapat menunjang kebutuhan masyarakat yang ingin membawa masyarakat kepuskesmas serta obat-obatan yang minim. Selain itu juga pelayanan yang dilakukan oleh pihak puskesmas hanya di lingkup puskesmas belum ada upaya untuk mengadakan pelayanan keluar seperti penyuluhan, sosialisasi tentang kesehatan dan lain-lain dilingkungan masyarakat.

Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan (Affordable)

Yaitu pelayanan kesehatan yang terlalu mahal tidak akan dapat dijangkau oleh semua pasien dan karenanya tidak akan memuaskan pasien. Sebagai jalan keluar disarankan perlunya mengupayakan pelayanan kesehatan yang biayanya sesuai dengan kemampuan pasien itu. Karena keterjangkauan pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa dalam keterjangkauan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas desa gunawan kecamatan sesayap sudah cukup optimal. dimana masyarakat hanya dibebani biaya pendaftaran saja bagi pasien yang kurang mampu, dan dengan adanya data yang jelas tentunya petugas puskesmas mengetahui pasien atau masyarakat yang kurang mampu dan tidak mampu oleh sebab itu petugas puskesmas semaksimal mungkin untuk tidak membebani mereka yang memang sangat membutuhkan pelayanan kesehatan dari petugas puskesmas yang bertugas di puskesmas desa gunawan kecamatan sesayap kabupaten tana tidung.

Mutu Pelayanan Kesehatan (Quality)

Yaitu mutu pelayanan yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan yang apabila berhasil di wujudkan pasti akan memuaskan pasien. Suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang dilakukan oleh petugas tersebut aman bagi pasien. Kualitas yang dapat diraskan oleh pasien bergantung pada tindakan yang dilakukan petugas puskesmas. Melihat suatu penyakit yang diderita pasien dapat disembuhkan dengan pengobatan yang dilakukan secara optimal, namun suatu penyakit dapat disembuhkan tergantung dari penyakit dengan tingkat keparahannya. Dengan ini pihak kesehatan harus melakukan tindakan yang dapat membantu penyembuhan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien. Berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa dalam Mutu Pelayanan Kesehatan (*Quality*) petugas pelayanan kesehatan di puskesmas desa gunawan sudah cukup optimal. Bahwa petugas Puskesmas telah melakukan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat. Ditambah lagi pemerintah daerah mengadakan pelatihan bagi beberapa petugas kesehatan yang ada di Puskesmas desa

gunawan demi meningkatkan kemampuan petugas puskesmas dengan perkembangan/perubahan tugas yang dipercayakan”.

Faktor Pendukung

Berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan maka diperoleh informasi mengenai faktor pendukung dalam Pelayanan Kesehatan masyarakat di Puskesmas desa gunawan adalah :

Adanya bangunan gedung yang lebih layak dari tahun sebelumnya dalam peningkatan Pelayanan Kesehatan dan membantu terwujudnya kehidupan masyarakat Desa Gunawan yang sehat. Seperti Pendapat Soepartono (2000 : 4) sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses (usaha) pembangunan.

Tingginya tingkat partisipasi masyarakat Desa Gunawan dalam kelancaran Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan meskipun wujud partisipasi masyarakat dikatakan sangat kecil namun kontribusi masyarakat yang muncul tersebut sebagai indikasi bahwa masyarakat masih memiliki kepedulian yang tinggi untuk selalu mendukung proses pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Gunawan. Menurut pendapat Mudyantono (1997 :35) partisipasi merupakan ketersediaan untuk membantu keberhasilan setiap program dengan kemampuan setiap orang tanpa berarti mengorbankan kepentingan diri sendiri.

Adanya petugas yang mau bekerja di wilayah terisolir dan bertambahnya satu dokter tersebut sudah cukup membantu dan mampu meningkatkan proses pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Gunawan. Seperti Pendapat Nawawi dalam Makmur (2008:58) pengertian Sumber Daya Manusia perlu dibedakan antara pengertiannya secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun yang belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau jadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Faktor Penghambat

Berdasarkan pendapat Yamit (2004 :32-33) menyatakan keseluruhan faktor penghambat dalam pelayanan tersebut diatas dapat dijadikan dasar bagi manajer untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan yang terjadi antara pihak perusahaan dengan pelanggan.

Berdasarkan teori diatas dan identifikasi yang telah dilakukan maka diperoleh informasi mengenai faktor penghambat yang mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan:

Rendahnya perhatian pemerintah setempat khususnya Dinas Kesehatan terutama dalam menyediakan tenaga Medis dan perlengkapan peralatan medis

dan sehingga Puskesmas Desa Gunawan hanya mampu memberikan Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan ketersediaan peralatan yang ada dan hal tersebut berpengaruh pada rendahnya kualitas Pelayanan yang ada.

Keterbatasan persediaan obat-obatan, yang berdampak pada ketidakpuasan masyarakat dalam mendapatkan Pelayanan. Seperti Menurut Tan Hoan Tjay dan Kiranan Rahawrdja (2007 : 1) obat merupakan semua zat baik kimiawi, hewani maupun nabati yang dalam dosis layak dapat menyembuhkan, meringankan atau mencegah penyakit.

Kurang disiplinnya para petugas medis terutama dalam jam kerja, kondisi ini juga berawal dari rendah atau kurangnya perhatian pemerintah daerah sehingga permasalahan tersebut membuat rentetan-rentetan permasalahan yang baru dan pemerintah daerah setempat kurang peka dengan permasalahan yang ada sehingga menciptakan kesulitan bagi Puskesmas dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat dan tidak mampu menjawab permasalahan kesehatan yang ada di masyarakat. Seperti pendapat Siswanto (2002 : 291) disiplin merupakan suatu sikap menghormati, patuh dan taat pada peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak, serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap mengenai pelayanan kesehatan masyarakat, maka penulis menarik suatu kesimpulan yang dirumuskan kembali dengan kalimat yang lebih lengkap sesuai dengan hasil pembahasan yaitu sebagai berikut:

Dari hasil yang di peroleh oleh penulis mengenai pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung, yaitu:

Hububungan Dokter-Pasien, petugas pelayanan di puskesmas desa gunawan khususnya dokter yang berhubungan langsung dengan pasien untuk melaksanakan pelayanan kesehatan sudah cukup optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan dan penjelasan yang diberikan dokter pada pasien yang berkunjung/berobat kepuskesmas .

Kenyamanan Pelayanan (*aminities*) pelayanan kesehatan di puskesmas desa gunawan dalam memberikan kenyamanan kepada pasien yang berkunjung ke puskesmas masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari sarana/fasilitas fisik sudah berfungsi tetapi masih banyak alat-alat kesehatan tertentu yang belum ada. dan petugas puskesmas kurang ramah dalam menjelaskan prosedur dan mekanisme yang ada di puskesmas ke pada masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur yang ada di Puskesmas.

Efektivitas Pelayanan (*effectiviess*) Petugas pelayanan di Puskesmas Desa Gunawan masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh

masyarakat, selain terkendala masalah listrik juga karena kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien kurang sehingga masyarakat kurang puas dengan jawaban yang diberikan dan kadang dalam memberikan keterangan/informasi juga tidak jelas dan akurat, ini dipengaruhi kurangnya Sumber daya manusia di Puskesmas karena rata-rata pegawai Puskesmas Gunawan itu ialah honnor.

Ketersediaan Pelayanan Kesehatan (*Available*) petugas pelayanan di Puskesmas Desa Gunawan masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari tidak tersedianya stok obat-obatan dan peralatan medis di Puskesmas. Selain itu juga pelayanan yang dilakukan oleh pihak puskesmas hanya di lingkup puskesmas tidak ada upaya untuk mengadakan pelayanan keluar seperti penyuluhan, sosialisasi dan lain-lain dilingkungan masyarakat.

Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan (*Affordable*) petugas Pelayanan di puskesmas desa gunawan dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah cukup optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari pasien yang hanya dibebani uang pendaftaran sedangkan untuk obat gratis (bagi pasien yang tidak mampu).

Mutu Pelayanan Kesehatan (*Quality*) petugas pelayanan kesehatan di puskesmas desa gunawan sudah cukup optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari pasien yang merasa puas dengan perawatan yang dilakukan oleh pihak puskesmas yang menunjuk pada kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan. Ditambah lagi pemerintah daerah mengadakan pelatihan bagi beberapa petugas kesehatan demi meningkatkan kemampuan petugas puskesmas dengan perkembangan/perubahan tugas yang dipercayakan.

Di samping faktor pendukung ada pula faktor penghambat yang menyebabkan adanya hambatan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Desa Gunawan. Rendahnya perhatian pemerintah setempat khususnya Dinas Kesehatan terutama dalam menyediakan tenaga Medis dan perlengkapan peralatan medis dan sehingga Puskesmas Desa Gunawan hanya mampu memberikan Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan ketersediaan peralatan yang ada dan hal tersebut berpengaruh pada rendahnya kualitas Pelayanan yang ada, Keterbatasan persediaan obat-obatan kondisi seperti ini lah yang menjadikan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap Pelayanan yang ada di Puskesmas Desa Gunawan, selain itu hal tersebut juga berdampak pada ketidak puasan masyarakat dalam mendapatkan Pelayanan dan Kurang disiplinnya para petugas medis terutama dalam jam kerja

Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul, 2001, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
Azwar, 2004, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Banacipta : Jakarta

- George Pickett, Jhon J. Hanlon, 2009, *Kesehatan Masyarakat*, Edisi IX, Buku kedokteran EGC, Jakarta.
- Husaini Usman. Purnomo Setiady Akbar, 2004, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Media Group, Jakarta.
- Moenir,A.S, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy, J, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Notoatmodjo, 2005, *Promosi Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan IX, Pustaka Belajar, Yogyakarta.

Dokumen-Dokumen :

- Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1999, Balai Pustaka, Jakarta
- Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003 *Tentang Prinsip Pelayanan*
- Pusdiklat Pegawai Depkes RI 1986 *Tentang Puskesmas*
- Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor:1457/MENKES/SK/X/2003 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang kesehatan.*