

PELAYANAN KESEHATAN KEPADA MASYARAKAT DI PUSKESMAS SEGIRI KELURAHAN SIDODADI KECAMATAN SAMARINDA ULU

Wiharja¹

Abstrak

Wiharja, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan. Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat di Puskesmas Segiri Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu, dibawah bimbingan Bapak Drs. Daud Kondorura, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Budiman, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing 2.

Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian Deskriptif Kualitatif dengan sumber data dari Kepala Puskesmas Segiri, Pegawai Puskesmas Segiri, dan Masyarakat. Dengan menggunakan Teknik Purposive Sampling dan Teknik Insidental.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah Observasi (Pengamatan), Wawancara, dan Penggunaan dokumen. Untuk analisis data menggunakan metode kualitatif model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, Data Reduksi atau Penyederhanaan Data, Penyajian Data, dan Penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat di Puskesmas Segiri Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu Prosedur pelayanan cukup mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit, sarana dan prasarana masih adanya kekurangan pada prasarana yaitu gedung atau bangunan, transparansi pelayanan adanya keterbukaan dengan masyarakat, penyuluhan kesehatan masyarakat berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan masyarakat, keramah tamahan masih kurang terhadap masyarakat, kualitas dan kuantitas petugas pelayanan mencukupi dan sesuai dengan keahlian masing-masing, pencegahan penyakit sudah terlaksana sesuai prosedur yang ada, pengobatan berjalan dengan baik, pemulihan kesehatan adanya perhatian terhadap pasien dari Puskesmas.

Kata Kunci : Pelayanan, Puskesmas Segiri, Samarinda Ulu

Pendahuluan

Latar Belakang

Tuntutan pemakai jasa terhadap kualitas pelayanan ternyata tidak menyurutkan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan bahkan hal tersebut dijadikan sebagai suatu model kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. Perjuangan masyarakat untuk mendapatkan

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : jajaschielend@gmail.com

pelayanan sebagaimana yang diharapkan terus dilakukan bahkan dalam perjalanannya sering dihadapkan pada suatu persoalan, bukan hanya menyangkut pengorbanan waktu dan tenaga, tetapi juga biaya yang tidak sedikit.

Terutama pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik, hingga kini belum sepenuhnya memuaskan masyarakat pemakai jasa bahkan fenomena yang terjadi saat ini dan isu-isu yang berkembang justru sering mengecewakan atau menjengkelkan. Sudah selayaknya di era reformasi ini dapat mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi.

Kondisi pada fenomena diatas sama halnya dengan permasalahan yang terjadi di Puskesmas Segiri, karena Puskesmas Segiri dalam memberikan pelayanan kesehatan masih belum memperhatikan tentang pelayanan preventif (pencegahan), dan promotif (peningkatan kesehatan). Oleh karena itu hal ini harus diupayakan oleh Puskesmas Segiri dalam memberikan pelayanan kesehatan, demi terwujudnya pelayanan yang prima.

Saat ini pelayanan kesehatan di Puskesmas Segiri, dilihat dari penilaian kinerja Puskesmas tanpa target tahun 2012 menunjukkan bahwa jumlah kasus demam berdarah (DBD) ada 18 orang. Kemudian jumlah penderita penyakit gigi/mulut mencapai 3862 orang. Hal ini menunjukkan bahwa belum maksimalnya Puskesmas Segiri dalam mengupayakan peningkatan pelayanan kesehatan, karena Puskesmas Segiri belum sepenuhnya memperhatikan tentang pencegahan penyakit yang ada di masyarakat.

Dari data dan fakta yang ada, objek penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Segiri belum sepenuhnya mampu memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan.

Hal tersebut disebabkan :

- 1) Petugas pelayanan datang kurang tepat waktu.
- 2) Terbatasnya fasilitas atau peralatan medis.
- 3) Peralatan medis yang kurang memadai.
- 4) Petugas yang kurang ramah tamah, kondisi demikian membuat masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk penelitian dengan judul yaitu :“**Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat di Puskesmas Segiri Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu**”.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Kualitas Pelayanan

Goeth dan Davis (Tjiptono, 2002:51) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2006:135) adalah merupakan kunci yang menentukan pada kepuasan pelanggan. Lebih jauh Beckham (Kotler dan Keller, 2006:139) mengingatkan bahwa pemasar yang tidak

belajar bagaimana meningkatkan, menghasilkan, dan mengetahui seluk beluk pelayanan bakal kalah bersaing. Tiap pemasar harus mulai fokus bahwa dirinya adalah pemuas pelanggan yang harus tahu keseluruhan proses memberi kepuasan terhadap pelanggan.

Pengertian Pelayanan Publik

Aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat/publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Namun pada saat ini, masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah cenderung kurang memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari segi banyaknya keluhan masyarakat kepada aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan.

Didalam mewujudkan pelayanan publik diperlukan pelayanan yang transparan dan akuntabel. Artinya transparansi dalam memberikan pelayanan, mudah dipahami dan dilaksanakan konsumen atau masyarakat.

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik dipusat, didaerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan diatur sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmen PAN 63 tahun 2003).

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sinambela (2005:7) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk menentukan kepuasan itu ditentukan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Notoadmodjo (2003:89) secara umum pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitative (pemulihan). Oleh karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan rakyat banyak. Maka, peran dari pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai porsi yang besar. Namun, demikian karna keterbatasan sumberdaya pemerintah, maka potensi masyarakat perlu digali atau diikutsertakan dalam uapaya pelayanan kesehatan masyarakat tersebut.

Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional merupakan tahap memberi batasan mengenai suatu istilah yang diperlukan dalam penelitian ini. Sesuai dengan judul penelitian skripsi ini maka definisi konsepsional dari penelitian ini adalah: “Pelayanan Kesehatan Masyarakat adalah suatu upaya kegiatan pelayanan yang mencakup upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan serta pemulihan kesehatan yang dilaksanakan oleh petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat berdasarkan pada prinsip-prinsip dan standar pelayanan yang telah ditetapkan”.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan pendapat yang telah dikemukakan diatas tadi, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Upaya peningkatan pelayanan kesehatan.
 - a) Prosedur pelayanan.
 - b) Sarana dan prasarana.
 - c) Transparansi Pelayanan.
 - d) Penyuluhan kesehatan masyarakat.
 - e) Keramahaman petugas medis dalam memberikan pelayanan kesehatan.
 - f) Kualitas dan kuantitas pegawai pelayanan kesehatan.
 - g) Faktor pendukung.
 - h) Faktor penghambat.
2. Pencegahan penyakit.
3. Pengobatan.
4. Pemulihan kesehatan.

Jenis dan Sumber Data

- a. Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan dari variable yang di teliti. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian untuk membuat deskripsi,

gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Segiri Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu.

- b. Menurut J. Moleong (2002 : 2) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Adapun dalam penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*, sebagaimana dinyatakan Sugiyono (2010 : 68), bahwa *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yaitu orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin yang bersangkutan sebagai orang yang memiliki kuasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Oleh karena itu, yang dijadikan *key informan* adalah Kepala Puskesmas Segiri. Kemudian peneliti juga menggunakan pegawai Puskesmas dan masyarakat (pasien) yang datang ke Puskesmas Segiri sebagai *informan* guna melengkapi kebutuhan data dari penelitian ini. Adapun penentuan masyarakat yang dijadikan informan didasarkan pada *teknik insidental* menurut Sugiyono (2010: 67), yaitu masyarakat yang datang ke Puskesmas Segiri.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian dan menyajikan data-data mengenai pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Segiri Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu yang penulis peroleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam analisis data dan pembahasan ini, akan di uraikan bagaimana sebenarnya pelaksanaan pelayanan kesehatan yang di berikan oleh Puskesmas Segiri berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa informan, telah di peroleh data-data sebagai berikut :

Upaya peningkatan pelayanan kesehatan

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang akan penulis bahas adalah :

1. Posedur pelayanan
2. Sarana dan prasarana kesehatan
3. Transparansi pelayanan
4. Penyuluhan kesehatan masyarakat
5. Keramahtamahan petugas medis dalam memberikan pelayanan kesehatan
6. Kualitas dan kuantitas pegawai pelayanan kesehatan
7. Faktor pendukung
8. Faktor penghambat

Berdasarkan dari indikator tersebut, dapat di lihat bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Segiri Kelurahan Sidodadi

Kecamatan Samarinda Ulu. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat dari pembahasan sebagai berikut:

Prosedur pelayanan

Sangat terjangkau, merakyat, bersahabat, mengena, tepat sasaran dan penting dalam menunjang kesehatan masyarakat, mungkin itulah definisi yang tepat untuk Pusat Kesehatan Masyarakat yang biasa di sebut dengan Puskesmas.

Dari hasil penelitian yang di lakukan penulis mengenai prosedur pelayanan di Puskesmas Segiri dapat dengan mudah di pahami oleh masyarakat serta tidak berbelit-belit sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk memahami, mengerti, dan menjalankan prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas Segiri.

Sarana dan Prasarana Kesehatan

Sarana dan prasarana kesehatan yang berada di Puskesmas Segiri kondisinya tidak semua dalam keadaan baik karena ada sarana dan prasarana kesehatan yang keadaannya rusak ringan bahkan adapula yang rusak berat.

Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa Puskesmas Segiri dari segi sarana dan prasarana masih kurang dan perlunya pembenahan agar memaksimal dalam jalannya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta memberikan kenyamanan bagi petugas pelayanan kesehatan dan masyarakat yang datang ke Puskesmas Segiri.

Transparansi Pelayanan

Puskesmas Segiri menginformasikan kepada masyarakat jika adanya prosedur pelayanan yang baru dari pemerintah dengan cara langsung, baner, dan papan pengumuman yang ada di Puskesmas Segiri.

Dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa Puskesmas Segiri sudah transparansi, dengan menyampaikannya berupa pemberitahuan secara langsung maupun secara tertulis kepada masyarakat, semua ini demi transparansi antara petugas pelayanan kesehatan dengan masyarakat yang datang berobat serta memudahkan masyarakat dalam menikmati pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Segiri.

Penyuluhan Kesehatan Masyarakat (PKM)

Tenaga kesehatan di Puskesmas Segiri telah melaksanakan Penyuluhan Kesehatan Masyarakat (PKM) dengan baik. Adapun jenis penyuluhan kesehatan masyarakat yang telah di laksanakan yaitu:

- a. Penyuluhan tentang keluarga berencana (KB), penyuluhan keluarga berencana di laksanakan sebulan sekali, yaitu pada saat pelaksanaan posyandu, dalam kegiatan posyandu ini juga di berikan penyuluhan tentang pentingnya imunisasi buat anak bayi.
- b. Penyuluhan kesehatan masyarakat (PKM) tentang pengendalian infeksi menular seksual (IMS). Penyuluhan ini di adakan setiap sebulan sekali, hal ini

dilakukan untuk memberikan penyuluhan tentang penyakit-penyakit berbahaya yang ditimbulkan dari hubungan bebas.

- c. Penyuluhan tentang pembinaan kesehatan usia lanjut. Dalam kegiatan ini dilakukan pendaftaran, pencatatan, penimbangan, serta pemeriksaan kesehatan bagi para lansia.
- d. Penyuluhan tentang kebersihan lingkungan untuk menghindari terjangkitnya penyakit demam berdarah.

Dari hasil penelitian maka dapat di tarik kesimpulan bahwa program kerja Puskesmas Segiri yaitu penyuluhan kesehatan masyarakat (PKM) berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan masyarakat dan hasilnya masyarakat benar-benar paham benar akan pentingnya hidup sehat, terbukti dari meningkatnya jumlah pengunjung Puskesmas Segiri dari hari ke hari. Penyuluhan di anggap sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di karenakan penduduk yang ada di Kelurahan Sidodadi harus di buka wawasannya tentang kesehatan.

Keramahtamahan Petugas Medis Dalam Pelayanan Kesehatan

Salah satu perwujudan sikap ramah-tamah dalam pelayanan kesehatan adalah sikap mudah tersenyum kepada pasien. Senyum merupakan sikap yang mudah, ceria, ringan dan sederhana untuk dilakukan disamping itu senyum adalah murah, tidak usah membeli dan persediannya luar biasa banyaknya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada beberapa petugas layanan kesehatan di Puskesmas Segiri yang kurang ramah-tamah kepada pasien yang datang berkunjung, keramahan pemberi layanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dari suatu layanan sehingga dapat berakibat pada meningkatnya atau menurunnya tingkat kunjungan masyarakat untuk berobat.

Kualitas dan Kuantitas Pegawai Pelayanan Kesehatan

Kualitas dan kuantitas dari petugas yang ada di Puskesmas Segiri sudah benar-benar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien yang datang, beliau juga mengatakan mereka mampu memberikan rasa yakin dan percaya kepada pasien.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dan kuantitas yang ada di Puskesmas Segiri sudah berjalan sesuai keahlian dan bidangnya masing-masing dari petugas pelayanan. Karena para petugas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Segiri melanjutkan pendidikannya lagi guna menambah pengalaman serta mendapatkan pendidikan yang lebih baik lagi dari sebelumnya dan dengan jumlah petugas pelayanan yang ada di Puskesmas Segiri saat ini di harapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan para pengguna jasa.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung di dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Segiri yaitu adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Samarinda berupa bimbingan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Manusia merupakan sumber sumber daya yang paling utama, pendidikan dan

pelatihan yang di maksud disini adalah pemberian kesempatan pegawai untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta keterampilan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang pekerjaannya

Dari hasil penelitian menunjukkan dengan adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Samarinda berupa bimbingan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan di harapkan para pegawai yang mengikuti bimbingan dapat menjadi lebih berkualitas dalam melaksanakan tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Segiri masih mengalami hambatan-hambatan. sarana yang ada karena banyak sekali peralatan yang sudah rusak dan belum diperbaiki dan prasarana infrastruktur bangunan dari Puskesmas Segiri.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penghambat adalah kurang memadainya sarana yang ada karena banyak sekali peralatan yang sudah rusak dan belum diperbaiki/diganti dan prasarana infrastruktur bangunan dari Puskesmas Segiri yang kurang layak karena sempitnya setiap sub-sub ruangan sehingga membuat petugas pelayanan kesehatan dan masyarakat agak tidak nyaman dengan keadaan yang ada dan menjadi hambatan bagi Puskesmas Segiri dalam pemberian pelayanan.

Pencegahan Penyakit

Pencegahan penyakit adalah upaya mengarahkan sejumlah kegiatan untuk melindungi klien dari ancaman kesehatan potensial. Dengan kata lain, pencegahan penyakit adalah upaya mengekang perkembangan penyakit, memperlambat kemajuan penyakit, dan melindungi tubuh dari berlanjutnya pengaruh yang lebih membahayakan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Segiri sudah berusaha dengan berbagai cara untuk melakukan hal yang terbaik bagi masyarakat dalam upaya pencegahan penyakit dan memberitahukan pentingnya untuk melakukan pencegahan penyakit agar meminimalisir jumlah masyarakat yang terkena penyakit. Masyarakat juga turut berpartisipasi dan mendukung dengan apa yang dilakukan Puskesmas Segiri dalam melakukan pencegahan penyakit.

Pengobatan

Sebagai contoh adalah banyaknya vaksin untuk mencegah infeksi penyakit. Terapi abortive adalah pengobatan yang dimaksudkan untuk menghentikan kondisi medis dari perkembangan lebih lanjut. Puskesmas Segiri berusaha memberikan pengobatan yang terbaik bagi masyarakat

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa maka dapat di ketahui bahwa pengobatan yang dilakukan oleh Puskesmas segiri sudah berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari petugas pelayanan kesehatan Puskesmas Segiri yang berusaha

memberikan pengobatan yang terbaik bagi masyarakat/pasien yang datang, Puskesmas Segiri juga melakukan pengobatan massal. Adanya tanggapan positif dari masyarakat serta berpartisipasi dalam jalannya pelayanan pengobatan yang dilakukan oleh Puskesmas Segiri.

Pemulihan Kesehatan

Pemulihan kesehatan setelah sakit adalah merupakan salah satu tahap dimana seseorang diharuskan memerhatikan kesehatan/kondisi kesehatannya agar tidak terserang penyakit kembali. Hal ini merupakan salah satu faktor penting dimana ini juga disebut tahap penyembuhan dan seseorang yang dalam kondisi tersebut di haruskan mengecek ke Puskesmas, Rumah Sakit, dan Dokter.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pemulihan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Segiri sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Karena masyarakat yang mengalami sakit yang cukup serius mendapatkan prioritas dan mengecek keadaan kesehatannya secara rutin dan bertahap untuk kesembuhannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan pada bab-bab sebelumnya, terutama pada bab penyajian data dan pembahasan, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Dari hasil yang di peroleh oleh penulis Pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Segiri Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu memuaskan, hal tersebut dapat dilihat dari variabel-variabel berikut :
 - a. Prosedur pelayanan di Puskesmas Segiri cukup mudah bagi masyarakat, karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit
 - b. Keadaan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Segiri masih perlu diperhatikan lagi. Dari segi sarana dan prasarana.
 - c. Puskesmas Segiri transparan (keterbukaan), adanya penyampaian kepada masyarakat melalui secara langsung, papan pengumuman, dan spanduk.
 - d. Penyuluhan kesehatan masyarakat (PKM) di Puskesmas Segiri sudah berjalan dengan baik dan lancar, karena setiap bulan Puskesmas Segiri rutin mengadakan penyuluhan-penyuluhan kesehatan.
 - e. Keramahmatan petugas pelayanan masih di rasakan kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Segiri.
 - f. Kualitas dan kuantitas petugas pelayanan dirasakan sudah baik, karena jumlah petugas yang ada di puskesmas memadai petugas yang adapun cukup berkualitas karena mereka paham benar dengan bidangnya masing-masing.
 - g. Adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Samarinda bimbingan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai guna memberikan kesempatan bagi pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas.

- h. Di samping faktor pendukung ada pula faktor yang menyebabkan adanya hambatan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Segiri. Sarana dan prasarana kesehatan banyak yang rusak hingga sekarang masih belum di perbaiki atau pun di ganti.
2. Pencegahan penyakit di Puskesmas Segiri berjalan sesuai prosedur yang ada, dikarenakan petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Segiri sudah berusaha untuk melakukan berbagai cara untuk melakukan hal yang terbaik bagi masyarakat.
3. Pengobatan yang dilakukan oleh Puskesmas Segiri baik, Dapat dilihat dari petugas pelayanan kesehatan Puskesmas Segiri yang berusaha memberikan pengobatan yang terbaik bagi masyarakat/pasien yang datang, Puskesmas Segiri juga melakukan pengobatan massal.
4. Pemulihan Kesehatan di Puskesmas Segiri sesuai dengan prosedur yang ada, Karena masyarakat yang mengalami sakit yang cukup serius mendapatkan prioritas dan mengecek keadaan kesehatannya secara rutin dan bertahap untuk kesembuhannya.

Saran

1. Petugas harus selalu memperhatikan kedisiplinan serta mempunyai kesadaran yang perlu di tanamkan dalam diri petugas masing-masing dan bertanggung jawab akan tugas yang dibebankan kepadanya.
2. Pemerintah di harapkan dapat menambah sarana kesehatan yang ada di puskesmas, karena mengingat bahwa sarana yang ada selama ini banyak yang rusak dan tidak berfungsi maka harus segera di perbaiki.
3. Perlu diperhatikan lagi dalam ketersediaan obat-obatan dan menambah jumlah ketersediaan obat-obatan. Agar pada saat pasien datang berobat tidak harus mencari jenis obat untuk penyakit yang pasien derita.
4. Harus ditingkatkan lagi keramahmatan petugas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Adisasmito, Wiku. 2007. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Agung, Kurniawan, 2005. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Azwar, H. 1996. *Manajemen pelayanan kesehatan*. Benacipta. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah mada University press.
- Kotler, Philip dan Kelvin Lane Keller. 2006. *Marketing Management 12e*. New Jersey: Pearson Education.
- Lumenta, Benyamin. 1989. *Hospital, citra, peran dan fungsi*: Kanisius. Yogyakarta.
- Milles, Matthew B.A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi, UI Press, Jakarta.

- Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke Tujuh Belas, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muhadjier, Noeng, *Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta tahun 2002. Muninjaya, A. A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan: Bukit Kedokteran ECG*. Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer dan Satisfaction*, PT. Alumni: Bandung.
- Nazir, Moh. Ph. D, 2003. *Metode Penelitian*, Penerbit Ghalia Indosia.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-prinsip dasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sinambela, Lijan.P. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *metode penelitian kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Thoha, Miffah, 2005. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Venetis, K.A. dan Ghauri, P.N. 2000. *The Importance of Service Quality on Customer Retention: An Empirical Study of Business Service Relationships* dalam Proceedings of the Marketing in a Global Economy Conference, Buenos Aires, 28 Juni - 1 Juli, hlm. 215-224.
- Wahab, Solichin Abdul, 2002. *Analisi Kebijakan Publik dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.

Dokumen – dokumen :

- Buku Pejammas Puskesmas Segiri Tahun 2012.
- Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintah Daerah*.
- Undang - Undang Nomor 33 Tahun 2004 *Tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah*.
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2004 *Tentang Kesehatan*.

Internet :

- www.wikipedia.com
- www.slideshare.com