

KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI KESEHATAN 24 JAM DALAM MENINGKATKAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS LEMPAKE KECAMATAN SAMARINDA UTARA

Rozzi Anshori¹

ABSTRAK

RozziAnshori, Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan 24 Jam Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Lempake. Dibawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kala Linggi dan Bapak Dr. Anwar Alaydrus, S.Sos, M.Si

Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan gambaran tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan PusatKesehatan Masyarakat(Puskesmas).di Kecamatan Samarinda Utara dan mengetahui faktor pendukung dalam memberikan kualitas pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kecamatan Samarinda Utara.

Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan Sumber Data yang digunakan yaitu Teknik Purposive Sampling, sementara fokus penelitian ini adalah 1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat yang terdiri dari : 1. Keandalan (reliability), Keresponan (resvonsiveness), Keyakinan (assurance), Perhatian (empathy), Berwujud (tangibles) 2. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan Pusat Kesehatan Masyarakat(Puskesmas) di Kecamatan Samarinda Utara.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu analisis yaitu analisis data model interaktif, yang diawali dengan penyederhanaan data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake di Kecamatan Samarinda Utara mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal tersebut ini ditandai dengan di dukung pelatihan – pelatihan berupa bimbingan pendidikan, pelatihan tenaga kesehatan, dikarenakan pelayanan kesehatan yang cepat, sarana fasilitas fisik, personel dan peralatan dalam kondisi dapat digunakan, tenaga kesehatan yang professional dalam mendiagnosis penyakit, kejelasan informasi kesehatan, prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit dan mudah di pahami oleh masyarakat dalam pemeriksaan maupun pengobatan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

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

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional merupakan suatu usaha menciptakan sumber daya manusia yang sehat jasmani dan rohani sehingga dapat bekerja dengan baik tanpa terganggu kesehatannya sehingga dapat mewujudkan kesehatan yang optimal. Dalam rencana pembangunan jangka panjang bidang kesehatan digariskan pokok-pokok upaya kesehatan yang meliputi peningkatan upaya kesehatan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit serta dan pengembangan kesehatan. 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”.

Di dalam masyarakat kita masih banyak penduduk yang hidup dibawah garis kemiskinan yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, baik di desa maupun di kota dan dengan adanya usaha pembangunan kesehatan yang lebih baik, baik di desa maupun di kota dan dengan adanya usaha pembangunan kesehatan ini di harapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik dan merata serta terjangkau oleh masyarakat terutama masyarakat berpenghasilan rendah, sehingga tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai, seperti yang tercantum dalam garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) (2002:29) yang menegaskan bahwa “pembangunan kesehatan bertujuan untuk mempertinggi taraf kesehatan rakyat dengan mengusahakan kesehatan yang lebih luas bagi setiap penduduk untuk memperoleh derajat kesehatan setinggi-tingginya dengan mengusahakan pelayanan kesehatan yang lebih luas, lebih merata dan lebih terjangkau oleh kemampuan masyarakat dan di arahkan terutama pada golongan masyarakat yang berpenghasilan rendah, baik di desa maupun di kota”

Masalah kesehatan masyarakat adalah suatu kondisi di mana masyarakat tidak mampu memenuhi sendiri kebutuhan dalam hal kesehatan, sehingga pelayanan langsung yang diberikan pusat kesehatan masyarakat sebagai bentuk pelayanan kesehatan dasar strata pertama di Indonesia sangat dibutuhkan keberadaany. Pelayanan kesehatan melalui pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan medik yang merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan masyarakat.

Tujuan pembangunan kesehatan yang di selenggarakan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat

2010 (Trihono, 2005: 11). 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 adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok dan masyarakat. (Levey dan Lomba (dalam Azwar, 1996:35).

Sarana pelayanan kesehatan yang ada sebagian besar di kelola oleh pihak swasta yang masih relatif mahal dan belum terjangkau oleh sebagian masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Untuk mendekatkan pelayanan kesehatan ini agar dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tentunya dibutuhkan sesuatu organisasi kesehatan yang dapat memberikan pelayanan terpadu baik dari segi sarana maupun pelayanannya dan oleh pemerintah di usahakan melalui pengadaan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Menurut DepKes RI (2004) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di sini berarti suatu kesatuan organisasi kesehatan yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat serta berwenang dan bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan di wilayah kerjanya tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.. Pelayanan yang diberikan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Lempake Kecamatan Samarinda Utara meliputi pelayanan dokter umum, pelayanan dokter gigi, pelayanan 24 jam (rawat inap), tempat bersalin dengan pelayanan ibu dan anak, pelayanan laboratorium dan pengobatan serta pelayanan puskesmas keliling.

Dari hasil pengamatan penulis di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Lempake Kota Samarinda, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) masih belum optimal, adapun asumsinya antara lain adalah : Disiplin petugas kesehatan dari segi waktu, yaitu jam masuk kerja dan pulang kerja, Petugas kesehatan yang kurang ramah dan terlalu berbelit-belit dalam memberikan pelayanan dan adanya keperluan lain menyebabkan petugas tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan dalam waktu yang lama, informasi-informasi tentang pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake mengakibatkan pelayanan itu tertunda beberapa waktu, contohnya pengurusan berkas administrasi pasien, kartu control pelayanan kesehatan dan surat keterangan kesehatan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis berminat untuk mengetahui dan meneliti lebih mendalam kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Lempake, apakah sudah dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien yang memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2006:17) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa maupun negara.

Menurut pendapat Harimuki, (1994:79) adalah “pelayanan berasal dari kata layan berarti menolong, membantu, melayani”. Dari pendapat tersebut di atas dapat dikemukakan bahwa dalam pengertian pelayanan ada pihak yang member dan ada pihak yang menerima.

Menurut lukman (2003:6) “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelayanan.

Sedangkan menurut Kepmen PAN No 63 Tahun 2003 (dalam Tjandra dkk, 2005:9) “pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, di daerah BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

Menurut penjelasan di atas di jelaskan pelayanan merupakan unsur terpenting dalam kegiatan dalam melakukan serangkaian kegiatan pelayanan untuk mencapai pelayanan yang tepat, cepat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Menurut Moenir (2001:190) Ada tiga macam bentuk pelayanan umum yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan dengan syarat harus dipenuhi oleh pelaku pelaksanaan pelayanan yaitu :

- a. Masyarakat yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan tentang apapun yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

2. Layanan Melalui Tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga sangat baik bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya dan biaya kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri atas 2 golongan:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan.
- b. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan

dan sebagainya.

3. Layanan Melalui Perbuatan.

Adapun faktor yang mendukung dari layanan perbuatan meliputi 3 hal sebagai berikut :

- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pelayanan dengan motif mulia.
- b. Adana keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.
- c. Disiplin dalam hal waktu, prosedur, metode yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian tersebut, pada umumnya pelayanan dapat dikatakan semakin sempurna pelayanan yang dilaksanakan maka semakin sempurna juga mutu pelayanannya.

Kualitas adalah tingkat baik buruknya suatu Derajat atau taraf (Kamus Besar Indonesia, 1991:467). Berdasarkan pengertian tersebut, kualitas pelayanan tercermin pada kondisi yang menunjukkan nilai tinggi rendahnya dalam cara melayani atau aktivitas layanan.

Moenir (2001:204-205) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu :

1. *Reliability*, keandalan, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
2. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari memberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles*, penampilan dari pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat melalui tingkat baik buruknya dalam proses penyampaian pelayanan berupa jasa, tindakan atau aktivitas lainnya dari petugas puskesmas kepada calon pasien

Pelayanan Publik

Menurut UU No 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Mahmudi (2005 : 229) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebijakan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (2005 : 5) dalam ilmu politik dan administrasi Negara mendefinisikan pelayanan umum atau

pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat atas dasar kepentingan umum. Karena fungsi utama pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik pada hakekatnya adalah melindungi masyarakat dari eksploitasi swasta yang di akibatkan adanya kegagalan pasar, maka tugas pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik memiliki sarana yang luas, namun berbagai jenis barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah pada dasarnya dapat diklarifikasikan menjadi beberapa jenis menurut karakteristik yang melekat pada barang dan jasa publik tersebut. Maka Laing (2003:76) menyebutkan ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik secara lebih terperinci yakni :

1. Dalam kegiatan penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik dibandingkan upaya mewujudkan tujuan ekonomis.
2. Pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya pengguna layanan dilihat posisinya sebagai warga negara sebagai sebagai pengguna layanan semata.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik mengacu kepada keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, yang menjelaskan standar sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetisi Petugas Pemberi Pelayanan
Kompetisi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.

Dari beberapa kutipan diatas mengenai pelayanan umm, pelayanan publik, pelayanan yang berkualitas dan penyelenggaraan pelayanan publik, beberapa hal

yang mendukung terselenggara suatu pelayanan yang baik dan dapat diharapkan oleh masyarakat, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa bahwa pelayanan umum merupakan suatu bentuk kegiatan atau aktivitas yang menjadi harapan bagi orang lain baik individu maupun kelompok sesuai dengan haknya terhadap pihak yang memiliki keterikatan moral dan tanggung jawab dan berwenang mengembangkan suatu amanah dalam memberikan suatu wujud pelayanan tersebut yang diberikan pihak yang membutuhkannya sesuai dengan prosedur, tata cara yang ditetapkan sehingga sesuai dengan aturan yang berlaku, yang tentunya sangat diperlukan juga komitmen dan kesungguhan bagi pihak terkait yang berwenang dalam memberikan pelayanan agar dapat tercipta suatu pelayanan yang betul-betul diharapkan dan berdampak oleh pihak yang ingin memperoleh pelayanan, sehingga bisa mewujudkan suatu bentuk pelayanan prima dan berkualitas.

Kualitas Pelayanan

Menurut Supranto (2006:228) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, dan Rahayu (dalam A. Patra 2006:77) mengatakan bahwa indikator kualitas pelayanan menurut pengguna jasa pelayanan ada 5 dimensi yaitu :

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
2. *Realibility* : kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Resvonsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa layanan.
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan pengguna jasa layanan.
5. *Emphaty* : sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Berdasarkan Kepmenpen Nomor 25 Tahun 2004 menyatakan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan maka yang menjadi tolak ukurnya adalah kepuasan masyarakat.

Puskemas

Upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan pemerintahan kepada masyarakat tidak lepas dari peran Puskesmas. Di Indonesia Puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Konsep Puskesmas dilahirkan Tahun 1968 ketika dilangsungkan Rapat Kerja Nasional (Rakernas) I di Jakarta Pelayanan kesehatan waktu itu dirasakan kurang menguntungkan dan dari kegiatan-kegiatan seperti Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) dan Balai Pengobatan (BP) dan sebagainya masih berjalan sendiri-sendiri dan tidak saling berhubungan. Melalui Rakernas tersebut timbul gagasan untuk menyatukan semua pelayanan tingkat pertama kedalam suatu organisasi yang dipercaya dan

diberi nama Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas disepakati sebagai unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan *kuratif* (pengobatan) dan *preventif* (pencegahan) secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau oleh masyarakat dalam wilayah kerja kecamatan atau sebagai kecamatan di kotamadya atau kabupaten.

Puskesmas adalah sebagai salah satu lembaga atau unit kerja atau pelaksana pelayanan yang berada dalam suatu wilayah kecamatan atau pedesaan yang tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang tinggal di pedesaan yang menjadi pusat kegiatan pembangunan. Dari pengertian tersebut maka Puskesmas adalah merupakan Organisasi Kesehatan Fungsional yang langsung berada dalam pengawasan baik administratif maupun teknis dari Dinas Kesehatan kabupaten.

Dari penegasan yang telah dituangkan diatas, maka dapat dipahami bahwa tujuan dari pada puskesmas tidak saja terbatas pada pencegahan, pemberantasan dan pembasmian penyakit yang diderita masyarakat tetapi dituntut lebih dari itu untuk melindungi dan memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa yang sejahtera baik lahir maupun batin berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Menurut Entjang (1997:154) Mengatakan bahwa Puskesmas adalah suatu organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Dengan demikian usaha pokok kesehatan yang dapat dilaksanakan oleh Puskesmas sesuai dengan kemampuan yang ada dari tiap-tiap Puskesmas baik dari segi tenaga, fasilitas dan biaya atau anggaran yang tersedia. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang sangat besar dalam pemeliharaan kesehatan dan masalah kesehatan di wilayah kerjanya, meskipun masalah berkilo-kilo meter dari Puskesmas. Puskesmas dituntut untuk lebih mengutamakan tindakan pencegahan penyakit dan bukan tindakan untuk pengobatan penyakit. Dengan demikian Puskesmas harus lebih aktif terjun ke masyarakat dan bukan menantikan masyarakat datang ke Puskesmas. Semua itu dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Menurut Trihono (2005:38) Puskesmas di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki tiga fungsi pokok, yaitu

1. Sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerjanya.
2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan hidup sehat.
3. Memberikan pelayanan keesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Selanjutnya Effendi (1998:162) juga menjelaskan bahwa dalam proses pelaksanaan fungsinya Puskesmas menerapkan cara sebagai berikut:

1. Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.

2. Membuka petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan mengusahakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.
3. Memberikan bantuan yang bersifat bimbingan teknis dan rujukan medis kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan.
4. Memberi pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat.
5. Bekerjasama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program Puskesmas.

Pelaksanaan fungsi tersebut dalam rangka menggerakkan peran serta masyarakat guna mendorong masyarakat untuk mengenal masalah dan caramengatasinya secara swadaya serta dapat memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) setempat.

Menurut Notoatmodjo (1997:12) Perencanaan Puskesmas ditujukan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat secara langsung dan terintegrasi sehingga masyarakat dapat ikut serta berpartisipasi dengan dasar usaha yang antara lain :

1. Pemberantasan penyakit menular maupun tidak menular.
2. Perbaikan sanitasi lingkungan.
3. Pendidikan kesehatan masyarakat.
4. Kesehatan ibu dan anak secara keluarga berencana.
5. Pembinaan gizi masyarakat.
6. Pengawasan sanitasi tempat umum.
7. Pengawasan obat dan minuman.

Dalam melaksanakan usaha-usaha kesehatan melalui kesehatan masyarakat, di kenal istilah yang disebut usaha-usaha pokok kesehatan dan berdasarkan Buku Pedoman Kerja Kesehatan yang di kutip oleh Effendi (1998:163) ada 20 usaha pokok kesehatan yang dapat dilakukan oleh Puskesmas, itupun sangat tergantung kepada faktor tenaga, sarana, dan prasarana serta biaya tersedia berikut kemampuan manajemen dari tiap-tiap Puskesmas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis menyajikan data dan hasil yang diperoleh di lapangan melalui observasi, analisis dokumen, wawancara, dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan 24 Jam Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lempake Kecamatan Samarinda Utara. Adapun fokus dari penelitian ini:

Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan 24 Jam Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Lempake Kecamatan Samarinda Utara

Keandalan (Reliability)

Puskesmas Lempake dalam memberikan pelayanan terhadap pasien tidak hanya dilihat dari fasilitas - fasilitas yang ada itu sendiri, tetapi juga dari kemampuan - kemampuan dan keandalan dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu keterampilan, perduli, dan kemampuan wawasan pola pikir dari pegawai dalam mengemban untuk memberikan pelayanan kepada pasien sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang di janjikan dengan tepat dan terpercaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam keandalan para pegawai di lakukan dengan cara dilakukan pelatihan oleh Dinas Kesehatan (DKK) Kota Samarinda kepada para pegawai Puskesmas Lempake khususnya para perawat maupun tenaga medis. Kemampuan yang harus dimiliki oleh perawat maupun tenaga medis di tuntut memiliki keandalan dan kemampuan dalam hal merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam proses pengobatan, pemeriksaan dan penyembuhan diri.

Sebagaimana dengan hasil tingkat pendidikan formal pegawai dalam tingkat pendidikan Akper dan Sarjana Dokter Gigi lebih dominan hal ini menggambarkan bahwa tingkat kemampuan pegawai tersebut cukup baik dari hasil penelitian maka kualitas pelayanan di dalam keandalan (*Reliability*) pada Puskesmas Lempake juga di dukung oleh Dinas Kesehatan (DKK) Kota Samarinda dan kemampuan, wawasan dan pola pikir dari pegawai dalam mengemban untuk memberikan pelayanan kepada pasien sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

Keresponan (*resvonsiveness*)

Pegawai Puskesmas Lempake dalam merespon kebutuhan pasien berusaha cepat, tepat, dan tanggap dapat dilihat dari layanan tenaga kesehatan yang digunakan Poli gigi, Poli KIA, Poli Imunisasi, Laboratorium serta Unit Gawat Darurat selalu di respon dan dapat di respon dengan tenaga kesehatan.

Keresponan merupakan kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Pelaksanaan pelayanan cepat atau ketanggapan merupakan keharusan dalam setiap pelayanan. Dalam hal ini adalah memaksimalkan pelaksana pelayanan tenaga kesehatan oleh pasien, sebagaimana hasil wawancara oleh pasien di Puskesmas Lempake bahwa kualitas pelayanan dengan cara memaksimalkan fasilitas tenaga medis. Puskesmas Lempake merupakan Puskesmas induk yang membawahi Puskesmas Pembantu yang tersebar di wilayah Kecamatan Samarinda Utara. Dari hasil penelitian penulis bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan dengan cara memberikan pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan, pengobatan dan penyembuhan diri

dengan cara memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran. Pembayaran Poli Gigi, Poli Anak, dan Poli KIA. Laboratorium dapat dilakukan dengan cara Jamkesda, Askes dan cara langsung bayar/cash.

Selain itu didukung dengan fasilitas yang ada yang cukup memadai yang memberikan kemudahan dalam melayani dengan cepat kepada setiap pasien yang datang dalam pemeriksaan, pengobatan dan penyembuhan diri. Dari hasil penelitian ini maka kualitas pelayanan dalam hal Keresponan (responsiveness) yaitu dengan cara memaksimalkan tenaga medis.

Keyakinan(Assurance)

Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya oleh staff Puskesmas Lempake sebagai salah satu bagian dari sistem pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam membantu pemerintah mewujudkan kesejahteraan sosial melalui pelayanan dalam bidangnya serta mendukung sumber daya manusia dan jasmani yang sangat dibutuhkan dalam pembangunan Puskesmas Lempake yang memiliki fungsi sosial dan ekonomi.

Sedangkan untuk mendukung program pemerintah Kota Samarinda memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat miskin melalui sumber APBD Kota Samarinda melalui Jamkesda sesuai dengan visi Puskesmas Lempake yaitu “Menjadikan Pusat Pelayanan Kesehatan Yang Prima, Agar Terwujud Masyarakat Sehat Yang Mandiri” dalam pencapaian Misi perlu didukung antara lain “memberikan pelayanan prima dan bermutu meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif”, hal ini menunjukkan salah satu keseriusan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ada sesuai dengan perkembangan yang ada dalam bidang kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal keyakinan (assurance).

Perhatian (empathy)

Puskesmas lempake adalah pelayanan yang selalu berusaha melayani kebutuhan pasien dan juga memberikan kemudahan terhadap pasien yaitu dengan cara memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan-keluhan yang di derita pasien dalam pemeriksaan dan pengobatan di mana petugas medis tanggap keinginan pasien untuk mendapatkan kesembuhan setelah berobat.

Perhatian (empathy) merupakan syarat peduli, memberi perhatian pribadi bagi pasien, sesuai dengan hasil wawancara yang penulis dilakukan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Lempake dalam hal perhatian yaitu dengan cara dimana seorang pasien mengeluh tentang penyakit yang di derita oleh petugas untuk diperiksa agar mengetahui penyakit apa saja yang diderita pasien untuk mendapatkan pemeriksaan dan pengobatan dalam proses kesembuhan.

Berwujud (tangible)

Puskesmas Lempake sebagai bidang kesehatan diharapkan lebih cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien. Untuk itu pihak Puskesmas Lempake menyediakan fasilitas-fasilitas dalam memberikan pelayanan diantaranya transportasi berupa 1 unit mobil Ambulance dan motor, selain itu juga menyediakan fasilitas pendukung untuk melaksanakan pelayanan di Puskesmas Lempake diantaranya meja kerja, komputer, kursi antrian, printer dan mesin ketik.

Selain itu Puskesmas Lempake menyediakan fasilitas pendukung untuk melaksanakan pelayanan diantaranya Unit Gawat Darurat 24 jam, Poli Imunisasi, Poli Gigi, Poli KIA, Poli Anak, Poli Umum, Ruang Tindakan, Apotik, Laboratorium.

Berwujud (tangible) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan personel, dan media komunikasi. Selain itu Puskesmas Lempake memiliki berbagai fasilitas yang mendukung pelayanan kepada pasien yang membutuhkan pelayanan dan mengupayakan pengguna fasilitas yang memadai dalam jalannya setiap pelayanan dengan baik, dari hasil penelitian maka di ketahui bahwa kualitas pelayanan dalam hal berwujud (tangible) yaitu dengan cara menyediakan fasilitas - fasilitas demi kelancaran pelayanan yang sudah cukup baik.

Faktor - faktor pendukung dalam kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake kecamatan Samarinda Utara yaitu :

1. Adanya kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja, sehingga tugas dan kewajiban penuh dengan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik yang merupakan faktor penting dalam membentuk sebuah tim untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai yang berkualitas dan optimal.
2. Didukung fasilitas yang ada dalam menambah kelancaran dalam pelayanan yang ada di Puskesmas Lempake.
3. Adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kota (DKK) Kota Samarinda berupa bimbingan pendidikan, pelatihan tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing - masing yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat.
4. Perlunya insentif kepada petugas - petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Lempake untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat samarinda.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil di lapangan yang telah di kemukakan berdasarkan fokus penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake di Kecamatan Samarinda Utara dapat dilihat dari indikator yang ada di bawah ini :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Lempake kepada para pasien dalam hal Keandalan (Realibility) cukup baik dapat dilihat dari sistem prosedur pelayanan yang ada dalam melayani pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam proses pemeriksaan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Lempake kepada para pasien dalam hal keresponan (Responsiveness) sangat baik dapat memberikan informasi kepada pasien, cepat dan tanggap dalam melakukan pemeriksaan maupun pengobatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien atau masyarakat.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Lempake kepada para pasien dalam hal Keyakinan (assurance) petugas kesehatan yang mempunyai wawasan yang lebih serta kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan Kesehatan dan respect terhadap pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada cukup baik dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan.
4. Kualitas pelayanan Puskesmas Lempake dalam hal Perhatian (emphaty) dimana petugas kesehatan Puskemas dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup baik dalam hal mempunyai perhatian kepada pasien yang datang dalam pemeriksaan maupun pengobatan dan tanggap keinginan masyarakat dalam proses penyembuhan dengan mengikuti anjuran dokter cara pemakaian obat sesuai dengan resep dokter.
5. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Lempake kepada para pasien dalam hal Berwujud (Tangible) pelayanan bersifat baik dapat di lihat dari peralatan, personel, dan fasilitas fisik yang ada dalam kondisi dapat di gunakan di bandingkan dengan Puskesmas Pembantu (Pusban) yang ada dengan sarana fasilitas yang kurang lengkap di bandingkan Puskesmas Induk yang ada dalam melayani masyarakat yang ada di dalam bidang kesehatan.

Saran

Adapun saran - saran tersebut antara lain :

1. Bagi Pimpinan Puskesmas Lempake harus lebih sering melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan agar dapat diperbaiki dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti kurangnya disiplin waktu kerja dalam melayani pasien sehingga menghambat pelayanan kesehatan di bidang kesehatan.
2. Bagi pegawai yang memiliki fungsi rangkap harus memiliki salah satu fungsi benar – benar dikuasi dan kemampuan yang dimiliki, agar dapat memberikan hasil yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang kesehatan.
3. Meningkatkan sarana atau menambah fasilitas operasional pendingin ruangan sehingga para pasien dapat mengantri dengan nyaman dan tenang.

Daftar Pustaka

- Azwar, azrul, 1996, *Menjaga Mutu pelayanan Kesehatan Pustaka Sinar Harapan*, Jakarta.
- Effendi, Nasrul, 1998, *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 1998.
- Entjang, Indan, 1997. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Alumni Bandung, Bandung.
- Gasperz, Vincent, (1990) *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Penerjemah Sampan Lukman (1999), GM Indonesia, Jakarta.
- Kaelan, M.S, 2005 *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*. Paradigman, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi pelayanan Publik*. Pembaharuan Yogyakarta.
- Laksana, K. Harimukti, 1994 *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*. Nusa Indah, Jakarta.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Unit Penerbitan dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.
- Moleong, Lexi, J, 2000, *Metodologi Penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosda karya, Bandung
- Milles, Matthew B. A. Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjejep Rohendi Rohodi, UI Press, Jakarta.
- Moenir, A. S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo, 1997, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. PN Balai Pustaka, Jakarta
- Pohan, Imbalo, 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blanc, Jakarta.
- Supranto, *mengukur tingkat kepuasan pelanggan*. Rineka Cipta : Jakarta 2006.
- Soebroto, Thomas, 1994. *Undang-Undang Kesehatan*. Dahara Prize. Jakarta.
- Tjiptoherijanto, Prijino, dan Budi Soesetyo, 1994. *Ekonomi Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Trihono, 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. CV Sagung Seto, Jakarta.

Dokumen-Dokumen

- Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 pasal 1 ayat 2 *Tentang Pelayanan Kesehatan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Himpunan Nomenklatur PPTI Bidang Kesehatan. 1993, Depkes RI, Harapan, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004