

KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BESIQ KECAMATAN DAMAI BUPATEN KUTAI BARAT KALIMANTAN TIMUR

Maharani,¹ Rita KalaLinggi², Budiman³

Abstrak

Peneitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan serta mendeskripsikan faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Besiq. Karya ilmiah ini berargumentasi bahwa Pelayanan Kesehatan Puskesmas besiq dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat Besiq. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan masyarakat, dalam penelitian ini menggunakan dimensi karakteristik kualitas pelayanan yang meliputi lima indikator, yaitu: Keandalan (reliability), Keresponsifan (resvonsiveness), Keamanan/keyakinan (assurance), Empati/perhatian (empathy), dan Berwujud (tangible). pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan (Library Research), Observasi, dan wawancara mendalam. Narasumber terdiri dari pihak petugas kesehatan (pemberi layanan). Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai dalam meningkatkan kesehatan masyarakat di puskesmas besiq kecamatan damai mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini tersebut dikarenakan pelayanan yang cepat, tenaga kesehatan yang profesional dalam mendiagnosis penyakit, kejelasan informasi kesehatan, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit serta mudah dipahami masyarakat, adanya perhatian petugas kesehatan pada masyarakat, petugas kesehatan yang sopan, rapi walaupun terdapat kelemahan pelayanan dalam sarana fasilitas yang kurang memadai, serta kurangnya tenaga kesehatan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Temuan penting mengenai faktor penghambat pelayanan kesehatan masyarrakat yakni sarana fasilitas puskesmas yang cukup atau sederhana, kurangnya tenaga kesehatan. Serta beberapa pegawai puskesmas tidak bertempat tinggal di mana puskesmas tersebut di bangun.

Kata Kunci : *Kualitas, pelayanan, kesehatan, masyarakat, puskesmas, kemampuan, medis.*

Pendahuluan

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

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pemerintah memiliki empat tugas pokok dan fungsi yaitu pelayanan, pemberdayaan, pembangunan dan regulasi. dalam hal ini penulis berpendapat bahwa salah satu dari ketiga tugas dan fungsi pokok pemerintah yang menarik untuk dibahas ialah mengenai pelayanan, yang mana pemerintah harus menjalankan tugasnya sebagai seorang "pelayan" kepada masyarakat.

Pelayanan sendiri merupakan salah satu bukti dari pemerintah untuk memberikan sebuah kerja nyata bagi masyarakat dalam mendapatkan sebuah kepercayaan untuk terus menjalankan pemerintahan. Pelayanan yang diharapkan dari masyarakat tentu pelayanan yang prima, tanpa memperdulikan status dan golongan serta merata pada lapisan masyarakat.

Di Negara Indonesia masih banyak masyarakatnya hidup tidak berkecukupan atau tidak mampu di kota. Dengan adanya usaha pemeliharaan kesehatan masyarakat ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan merata serta terjangkau oleh masyarakat terutama masyarakat yang berpenghasilan rendah sehingga tujuan pembangunan dapat tercapai, dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik, maka tidak terlepas dari upaya pencapaian tujuan pembangunan dan meningkatkan kapasitas dalam hal pemenuhan sebagai kebutuhan masyarakat yang salah satunya adalah kebutuhan akan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Sesuai dengan Undang-undang tentang Kesehatan Nomer 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus terus ditingkatkan, serta dalam rangka mewujudkan visi Indonesia sehat 2010 telah ditetapkan misi pembangunan yaitu menggerakkan gerakan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu, merata dan terjangkau serta memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat serta lingkungan. Bagi masyarakat kesehatan adalah kebutuhan dasar dan modal utama untuk hidup, karena setiap manusia berhak untuk hidup dan memiliki kesehatan yang layak, namun kenyataannya tidak semua orang memperoleh atau memiliki drajat kesehatan yang optimal, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang diantaranya adalah kesehatan lingkungan yang buruk, kehidupan sosial ekonomi yang rendah menyebabkan tidak terpenuhi kebutuhan akan gizi, pemeliharaan kesehatan pendidikan, dan kebutuhan lainnya sehingga menghambat tercapainya suatu drajat kesehatan yang optimal yang memungkinkan setiap orang hidup produktif baik secara sosial dan ekonomi.

Dalam pelaksanaan kesehatan masyarakat, kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat, peran para tenaga kesehatan sangat menentukan kualitas pelayanan, profesionalisme tenaga kerja kesehatan merupakan suatu keharusan agar upaya peningkatan kesehatan dapat tercapai dalam seluruh fasilitas, sarana dan prasarana kesehatan tidak akan dapat berguna apabila tidak didukung oleh tenaga kerja kesehatan yang tidak profesional, penguasaan ilmu kesehatan fisik

dan kewajiban serta sosial kemasyarakatan diperlukan sebagai alat utama agar kualitas pelayanan kesehatan dapat optimal.

Berdasarkan hasil observasi penulis ditemukan masalah yang terdapat pada Puskesmas Besiq Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat :

1. Masih kurangnya kebutuhan sumber daya manusia, sehingga pelayanan yang diberikan hanya sesuai dengan kemampuan pegawai kesehatan dari Puskesmas Besiq.
2. Masih kurangnya fasilitas peralatan medis seperti alat suntik.
3. Masih terbatasnya persediaan stok Obat-obatan di Apotik sehingga menjadi kendala bagi setiap pasien yang berobat dan pelayanan yang diberikan kurang maksimal.
4. Minimnya sarana dan prasarana di Puskesmas Besiq seperti kursi dan meja hal tersebut membuat pasien merasa tidak nyaman saat menunggu pelayanan.
5. Disiplin pegawai kesehatan masih kurang dalam hal waktu dan ditambah lagi masih kurangnya jumlah pegawai kesehatan, serta ada beberapa pegawai yang tidak bertempat tinggal di desa Besiq tersebut. Sehingga membuat pelayanan yang kurang maksimal.

Dengan adanya beberapa permasalahan tersebut maka perlu upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Besiq Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat. Adanya kualitas peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat diharapkan sebagai suatu upaya untuk mewujudkan manusia seutuhnya dan masyarakat Indonesia seluruhnya yang mencakup pembangunan manusia baik sebagai sumberdaya pembangunan yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan.

Dalam prakteknya tidak semua pengelola lembaga mampu melaksanakan aspek-aspek tersebut karena kesehatan masyarakat sulit untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, bahkan pelayanan yang diberikan terkesan kurang memuaskan bahkan menjengkelkan. Sudah selayaknya di era reformasi ini melakukan koreksi dan evaluasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pelaksana, dan dalam hal ini adalah pihak puskesmas yang selama ini menjadi sorotan masyarakat terutama sikap dan perilaku tenaga medis kadang-kadang kurang mencerminkan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 01 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan oleh Aparatur diharapkan pelayanan kesehatan akan lebih baik.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya. (Moenier 2005 : 16). Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi

maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. (Suparlan, 2003 : 102).

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

Pelayanan Publik

Kotler dan Bloom dalam (Sinambela, 2006:4), pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2005:6) pelayanan umum adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang dan tata cara yang telah diterapkan.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005:236) standar pelayanan merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (Pemerintah) atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian penerima pelayanan.

Menurut Mahmudi dalam manajemen kinerja sektor publik (2005:236) cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

a. Waktu Penyelesaian

Harus menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

b. Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

c. Biaya Pelayanan

Harus menetapkan biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

d. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Kompetensi petugas pelayanan

Perlu ditetapkan standar pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas Pelayanan

Azwar (1996:40) kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Dasar kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan menurut Supranto (2006:231) adalah :

1. Keandalan (*reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keamanan atau keyakinan (*assurance*) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*.
4. Empati (*empathy*) : syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Menurut Zeithaml-Parasumaran-Berry (dalam Harbani Pasolong 2010:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu:

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* : kesanggupan dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empaty* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pegawai

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (Muhammad Ali), kata pegawai berarti orang yang bekerja pada pemerintah (Perusahaan dan sebagainya) Sedangkan negeriberarti “negara“ atau “pemerintah“ Jadi pegawai negeri adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau negara“. Di dalam Undang-Undang

Nomor 8/1974 tentang pokok-pokok kepegawaian memberikan dua perumusan Pegawai Negeri.

1. Dinyatakan pada pasal 3 undang-undang Nomor 8/1974 yang menyatakan: Pegawai Negeri adalah unsur Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdimasyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah dan pembangunan.
2. Terdapat pada pasal 1 sub a Undang-Undang Nomor 8/1947 tentang pokok-pokok kepegawaian, merumuskan pegawai negeri sebagai berikut: “Pegawai Negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas negara lainnya, yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Dari rumusan di atas, terdapat unsur-unsur yang harus dipenuhi oleh seseorang agar dapat disebut Pegawai Negeri yaitu, seseorang yang memenuhi syarat-syarat sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang, disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau tugas negara lainnya, digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pegawai/karyawan adalah sumber daya manusia/penduduk yang berkerja disuatu institusi baik pemerintah maupun swasta (bisnis). ada beberapa rumusan mengenai siapa pegawai/karyawan itu sebenarnya. Diantara rumusan itu, antara lain:

1. Ndraha (1999), sumber daya manusia adalah penduduk yang siap, mau dan mampu memberikan sumbangan terhadap penilaian tujuan organisasi atau *he people who are ready, willing, and able to contribute to organiational goal*.
2. Hadari Nawawi, sumber daya manusia adalah potensi yang menjadi motor penggerak organisasi/perusahaan.
3. Wirawan, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lain untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM sumber daya lain menganggur (idle) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. (Abdullah, 2014)

Kesehatan

Dalam undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 1 ayat (1) kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Menurut Notoatmodjo (2003:9) yang berpendapat bahwa kesehatan masyarakat adalah upaya-upaya untuk mengatasi masalah sanitasi yang mengganggu kesehatan. Dengan kata lain kesehatan masyarakat adalah upaya

memperbaiki dan meningkatkan sanitasi lingkungan. Sesuai dengan penjelasan diatas kesehatan merupakan hak manusia yang perlu terus diperjuangkan terutama penduduk miskin karena sudah merupakan komitmen global pemerintah. Munijaya (2004:51).

Berdasarkan berberapa pedapat yang dikemukakan tersebut, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental spritual maupun sosial didalam lingkungan manusia yang mengadakan interaksi dalam proses kehidupannya, baik dalam lingkungan fisik, psikologi, sosial, budaya, dan ekonomi.

Pelayanan Kesehatan

Benyamin Lumenta (1989:15) yang dimaksud dengan pelayanan kessehatan adalah suatu kegiatan marko sosial yang berlaku antara pranata atau lembaga dengan suatu populasi tertentu, masyarakat atau komunitas. Muninjaya (2004:109) pelayanan kesehatan yang dikembangan disuatu wilayah harus dijaga arahnya agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah tersebut. Kriteria sebuah pelayanan kesehatan disuatu wilayah harus jelas, demikian pula dengan tujuan operasionalnya.

Sasaran Kegiatan Kesehatan Masyarakat

Sasaran dari kegiatan kesehatan masyarakat, khususnya keperawatan masyarakat mencakup seluruh masyarakat diantaranya :

1. Individu, yaitu beresiko tinggi, seperti individu dengan penyakit, balita, lansia, masalah mental atau kejiwaan.
2. Keluarga, yaitu ibu hamil, balita, lansia, masalah mental atau kejiwaan.
3. Kelompok masyarakat, yaitu daerah kumuh, terisolasi, konflik dan daerah yang tidak terjangkau dengan pelayanan masyarakat (Depkes RI, 2007).

Upaya-upaya Kesehatan Masyarakat

Masalah kesehatan masyarakat adalah multikausal, maka pemecahannya harus secara multidisiplin. Oleh kerena itu, kesehatan masyarakat sebagai seni atau prakteknya mempunyai bentangan yang luas. Semua kegiatan baik langsung maupun tidak untuk mencegah penyakit (*Preventif*), meningkatkan kesehatan (*Promotif*), terapi (terapi fisik, mental dan sosial) atau kuratif, maupun pemulihan (*rehabilitatif*) kesehatan (fisk, mental, sosial) adalah upaya kesehatan masyarakat. (Notoatmodjo 2003 : 106)

Metode Penelitian

Format penelitian deskriptif kualitatif yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yaitu studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan menyatakan berbagai sebuah informasi.

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Keandalan (*reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang diijinkan dengan tepat dan terperccaya.
2. Keresponsifan (*resvonsiveness*) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keamanan/keyakinan (*assurance*) : pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati/perhatian (*empathy*) : syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pasien.
5. Berwujud (*tangible*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
6. faktor-faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Besiq Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat.

Hasil penelitian

Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Keandalan (reliability)

Puskesmas Besiq dalam memberikan pelayanan cukup mudah dan dapat di ikuti oleh masyarakat dengan baik, dengan mengikuti prosedur pelayanan yang di berikan oleh puskesmas yaitu :

1. Menunjukkan kartu berobat jika belum memiliki kartu berobat dapat membayar adminstrasi pembuatan kartu sebesar Rp. 5.000,00
2. Pasien menyampaikan keluhan ingin periksa rutin atau berobat, dan selanjutnya pasien menuju ruangan berdasarkan atau penyakit yang ada yaitu poli umum untuk orang dewasa dan penyembuhan penyakit, poli anak untuk balita dan anak-anak, poli KIA/KB.
3. Selanjutnya akan dilakukan perawatan dan pengobatan berdasarkan keluhan dan penyakit apabila petugas tidak dapat menangani pasien karena keterbatasan peralatan medis, maka pasien akan di rujuk ke Rumah sakit di Kota Sendawar, berdasarkan penyakit yang diderita.
4. Setelah mendapatkan perawatan dan pengobatan, maka pasien akan menebus obat di Apotek Puskesmas Besiq.
5. Langkah terakhir setelah mendapatkan perawatan dan pengobatan serta telah menebus obat-obatan maka oasien akan di persilahkan untuk pulang.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat di lihat dari aspek kehandalan dimana tenaga medis yang ada di Puskesmas Besiq memiliki keahlian dan kemampuan masing-masing dalam melakukan pengobatan dan pemeriksaan sesuai dengan keluhan-keluhan terhadap masyarakat secara ramah dan tepat kualitas dan kemampuan dapat dilihat dari latar belakang pendidikan.

Di samping latar belakang pendidikan kehandalan dapat dilihat dari pelayanan pasien, bagaimana dokter dan perawat memberi pelayanan seperti memeriksa

pasien yang sedang sakit, menyuntik pasien dan memberikan resep obat sesuai penyakit yang di derita oleh pasien.

Sesuai dengan hasil wawancara dapat dimengerti bahwa aspek kehandalan dapat dilaksanakan secara baik. Terbukti pasien yang sakit setelah berobat mengalami penyembuhan setelah di periksa oleh dokter umum dibuatkan resep obat sesuai penyakit yang diderita pasien, artinya tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Besiq dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik, mampu menganalisis penyakit pasien dan memberikan resep obat, namun masi ada keluhan masyarakat yang harus dibenahi yaitu dsiplin petugas kesehatan masi kurang dalam hal waktu sehingga pasien harus menunggu lama dalam menerima pelayanan kesehatan.

Dilihat dari sistem pengobatan pada Puskesmas Besiq di atas dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan kesehatan sangat sederhana, karena masyarakat hanya perlu mendaftarkan diri pada loket antrian kemudian menunggu kartu berobat, setelah di periksa lalu mengambil obat sesuai dengan resep doter yang ada di apotik dan langsung pulang.

Masyarakat mengakui bahwa mereka tidak dihadapkan pada pelayanan kesehatan yang susah dan mudah di pahami prosedur-prosedur yang diberikan di Puskesmas Besiq.

Keresponsifan (resvonsiveness)

Kersponsifan (*resvonsiveness*) yaitu merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien seperti halnya kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pasien, petugas kesehatan juga memberikan informasi yang mudah dan dimengerti sehingga mendapatkan tindakan cepat terhadap pasien yang memerlukan pelayanan kesehatan, untuk mengetahui daya tanggap tenaga kesehatan, penulis melakukan wawancara dengan pasien yang datang berobat di Puskesmas Besiq.

Keresponsifan pegawai Puskesmas Besiq terhadap pasien sangat tinggi, Kersponsifan merupakan pertanggung jawaban sisi yang menerima yang biasanya menjadi objek adalah pasien, dimana pasien dapat menilai jasa kesehatan, kesehatan yang di berikan oleh pihak pelayanan kesehatan yang ada. Petugas kesehatan dapat dikatakan bertanggung jawab yang mempunyai resvonsivitas terhadap pasien dimana terdapat permasalahan dan keluhan masyarakat akan mendapat suatu pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Tenaga kesehatan Puskesmas besiq memiliki kemauan, kesadaran dan berusaha melayani pasiean yang datang dalam pemeriksaan dan pengobatan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dalam bidang kesehatan.

Maka hasil wawancara penulis lakukan bahwa daya tanggap/keresponsifan pelayanan kesehatan, dimana para petugas kesehatan berusha melayani dengan cepat dan tanggap sudah cukup optimal. Karena pegawai Puskesmas selalu menjelaskan prosedur dan mekanisme yang ada di

Puskesmas Besiq dan pegawai Puskesmas juga memberikan pelayanan langsung kepada pasien di rumah.

Keamanan/keyakinan (assurance)

Keamanan/keyakinan (*assurance*) adalah kemampuan Puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya yang cepat dan tepat serta tanggap kepada para pasien pengetahuan dan kesopanan tenaga medis serta kemampuan untuk menganalisis penyakit, keterampilan lainnya dalam melayani masyarakat sehingga tenaga medis dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Keamanan/keyakinan yang di berikan kepada pasien sangat tinggi, masyarakat Besiq yang berobat percaya terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Besiq, bahwa mampu menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang cukup baik kepada masyarakat Besiq. Sehingga pasien mendapatkan kesembuhan setelah berobat di Puskesmas Besiq, dan terkadang juga menemukan kendala-kendala yang masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan oleh masyarakat yaitu disiplin waktu jam pelayanan, sehingga masyarakat merasa jenuh dalam menunggu datangnya petugas medis, kemudian ada pasien yang menggunakan alas kaki masuk ke dalam Puskesmas sehingga keadaan lantai kotor sehingga menimbulkan kesan yang tidak baik bagi pasien yang lainnya.

Empati/perhatian (empathy)

Empati/perhatian (*empathy*) adalah kemampuan Puskesmas untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien tenaga kesehatan dapat peduli, memeri perhatian pribadi terhadap keluhan penyakit penyakit bagi setiap pasien tanpa memandang setatus sosial.

Untuk mengetahui bagaimana tingkat perhatian yang diberikan oleh Puskesmas Besiq dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Susi, A.Md.Kep kepala Puskesmas mengatakan bahwa sebagai berikut :

“Menurut saya perhatian petugas kepada pasien yang datang berobat dapat dikatakan sudah cukup baik karena petugas selalu menanyakan dengan kami dalam hal keperluan layanan dan keluhan-keluhan kami untuk pemeriksaan dan pengobatan kesehatan. Penampilan tenaga medis yang saya lihat sangat rapi, sopan dan ramah dan saya merasa nyaman dengan sarana yang ada di Puskesmas besiq”. (Wawancara 22 November 2017)

Untuk mendukung hasil wawancara di atas mengenai empaty/perhatian yang diberikan untuk mengukur suatu empaty/perhatian tenaga kesehatan terhadap pasien serta tanggapan yang dirasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Besiq secara langsung.

Masyarakat di perhatikan oleh petugas Puskesmas Besiq sudah cukup baik dimana mereka merasa nyaman dan selalu tanggap dengan keinginan masyarakat untuk mendapatkan kesembuhan saat berobat, sehingga masyarakat merasa puas

dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan, dimana petugas medis memperhatikan dan mengetahui apa saja yang menjadi keluhan masyarakat dalam mendapat pelayanan kesehatan yang optimal.

Dengan ini membuktikan bahwa kinerja petugas kesehatan dalam memberikan rasa puas dan menimbulkan keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan oleh Puskesmas Besiq sangat membantu dalam pemriksaan kesehatan dan pengobatan sudah cukup baik serta pelayanan yang di berikan telah berjalan dengan baik demi kesembuhan pasien.

Berwujud (tangible)

Berwujud (*tangible*) adalah penampilan fasilitas peralatan, personel, fisik dan medis. Komunikasi yang menunjang kegiatan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Puskesmas Besiq di lengkapi dengan sarana dan prasarana berupa bangunan, tanah, kendaraan dan fasilitas lainnya sebagian besar dalam kondisi baik, namun masi ada pula yang kurang baik, tetapi dapat dimanfaatkan secara optimal.

Dari pihak pegawai kesehatan yang ada juga menyatakan bahwa fasilitas yang dimiliki termasuk lengkap dan sesuai dengan peralatan standar yang dimiliki di Puskesmas Besiq Kecamatan Damai Kabupaten Kutai Barat.

Sehingga dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, ini berarti dapat dijelaskan dari aspek Berwujud (*tangible*) dengan penampilan fasilitas-fasilitas peralatan yang ada baik itu personel, kerjasama dan media komunikasi serta kerapian pegawai sehatan cukup baik dalam melayani pasien untuk melaksanakan pemeriksaan kesehatan dan pengobatan yang ada di Puskesmas Besiq.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Besiq

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Besiq

Dari hasil wawancara di atas, dapat dijelaskan faktor-faktor pendukung dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Besiq sebagai berikut :

1. Adanya kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja, sehingga tugas dan kewajiban di kerjakan penuh dengan rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar 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 Besiq.
3. Adanya dukungan dari dinas kesehatan kabupaten (DKK) Kabupaten Kutai Barat berupa penelitian pencatatan setiap bulan, penelitian tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing-masing yang di harapkan dapat memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik terhadap masyarakat.

Faktor-faktor Penghambat Dalam Melaksanakan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Besiq

Dari hasil Wawancara diatas, dapat dijelaskan faktor-faktor penghambat dalam Kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Besiq sebagai berikut :

1. Pegawai Puskesmas Besiq disini mempunyai fungsi rangkap dengan kata lain adanya petugas yang mempunyai jabatan dan tugas rangkap sehingga menimbulkan banyak pekerjaan yang tertunda agak lama diselesaikan dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat.
2. Kurang tepatnya jam oprasional pelayanan yang diberikan Puskesmas Besiq dalm memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat, seperti jam 10 lewat baru di mulai pelayanan dikarenakan menunggu dokter dan perawat yang lainnya datang ke Puskesmas Besiq karena sesuai jarak tempuh yang tempat tinggal tenaga kesehatan bertempat tinggal di Desa tetangga sekitar 1 jam sampai di Puskesmas Besiq.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan Puskesmas Besiq kepada para pasien dalam hal Keandalan (*reliability*) cukup baik dapat dilihat dari sistem prosedur pelayanan kesehatan sangat sederhana dan mudah di pahami prosedur-prosedur yang diberikan di Puskesmas Besiq. Namun terkadang petugas tidak ada di tempat dalam hal waktu kurang tepat waktu.
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan Puskesmas Besiq kepada para pasien dalam hal Keresponsifan (*resvonsiveness*) sangat baik dimana para petugas kesehatan melayani cepat dan tanggap sudah cukup optimal. Pegawai puskesmas selalu menjelaskan prosedur dan mekanisme yang ada di Puskesmas Besiq.
3. Kualitas Pelayanan yang diberikan Puskesmas Besiq kepada para pasien dalam hal Keamanan/keyakinan (*assurance*) masyarakat Besiq yang berobat percaya terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Besiq, bahwa mampu menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang cukup baik kepada masyarakat Besiq. Walaupun masih kurangnya tenaga medis di Puskesmas Besiq dan adanya ketidak nyamanan yang dirasakan oleh pasien karena ada berberapa pasien yang menggunkan alas kaki kedalam ruangan Puskesmas.
4. Kualitas Pelayanan yang diberikan Puskesmas Besiq kepada para pasien dalam hal Empati/perhatian (*empathy*) dimana petugas kesehatan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan cukup baik dilihat dari perhatian kepada pasien yang datang dalam pemeriksaan maupun pengobatan dan tanggapan keinginan masyarakat dalam proses penyembuhan dengan mengikuti anjuran dokter cara pemakaian obat sesuai dengan resep dokter.
5. Kualitas Pelayanan yang diberikan Puskesmas Besiq kepada para pasien dalam hal Berwujud (*tangible*) pelayanan bersifat baik dapat di lihat dari

peralatan dan fasilitas fisik yang ada sehingga dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.

6. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Besiq.

- a. Hal-hal yang menjadi suatu faktor-faktor yang mendukung melaksanakan suatu kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Besiq sebagai berikut :
 - a) Adanya kerjasama yang baik antara sesama rekan kerja, sehingga tugas dan kewajiban penuh dengan rasa tanggung jawab dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik.
 - b) Di dukung fasilitas yang ada dalam menambahkan kelancaran dalam pelayanan yang ada di Puskesmas Besiq.
 - c) Adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kabupaten (DKK) Kabupaten Kutai Barat berupa penelitian pencatatan setiap bulan, pelatihan tenaga kesehatan yang sesuai dengan bidang masing-masing yang di harapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat.
- b. Faktor yang menjadi penghambat dalam suatu Kualitas Pelayanan berdasarkan fokus penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Besiq Kecamatan Damai.
 - a. Masih adanya pegawai yang memiliki kurang disiplin dan kesadaran yang rendah dalam melakukan tugas dan kewajibandalam mentaati peraturan yang ada, sehingga tidak optimalnya dalam menjalankan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.
 - b. Petugas Puskesmas Besiq disini mempunyai fungsi rangkap dengan kata lain adanya pegawai yang mempunyai jabatan dan tugas sehingga menimbulkan banyak pekerjaan tumpang tindih dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan secara umum Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat ternyata masih menyimpan berbagai permasalahan yang kini banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Tidak hanya dilihat dari segi sarana dan prasarana yang kurang memadai, tetapi juga dari segi tenaga medis yang demikian pula adanya. Dalam hal waktu harus adanya kedisiplinan pegawai puskesmas, Oleh karena itu di perlukan perhatian khusus dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta komitmen untuk merubah sistem pelayanan puskesmas yang dinilai buruk oleh masyarakat. Selain itu, Puskesmas juga harus memiliki standar pelayanan yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Saran

1. Bagi pemimpin Puskesmas Besiq harus sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melakukan fungsi atau kegiatan agar dapat di perbaiki dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Bagi pegawai yang memiliki fungsi rangkap harus memiliki salah satu fungsi yang benar-benar di kuasai dan sesuai kemampuan yang di miliki, agar dapat memberikan hasil yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang kesehatan.
3. Meningkatkan sarana atau menambah fasilitas oprasional seperti perbanyak tempat duduk tunggu untuk para pasien, TV untuk ruang tunggu agar pasien tidak jenuh menunggu antrian dan mengadakan pendingin ruangan sehingga para pasien dapat mengantri dengan nyaman dan tenang.
4. Bagi pegawai kesehatan mampu bersikap baik dan sopan dalam melayani pasien yang datang.
5. Bagi Puskesmas diharapkan dapat menambah tenaga medis yang masi kurang agar pekerjaan yang ada dikerjakan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Daftar Pustaka

- Azwar , 1996. *Manajemen pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Banacipta
- Kurniawan, Agus. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yokyakarta: Pembaharuan.
- Munijaya, A. A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, Seokidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Perinsip-perinsip Dasar*. Jakarta : PT. Renika Cipta.
- Pasaong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Litjan,P. 2004. *Reformasi Pelayanan*. Jakarta : T. Bumi Aksara.
- Supranto, 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Renika Cipta.

Dokumen-dokumen :

- Undang-undang Dasar Negara Reublik Indonesia Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Departemen Kesehatan RI Tahun 2007 Tentang Keperawatan Kesehatan Masyarakat