

STUDI TENTANG PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PUSKESMAS PENAJAM KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Dwi Nopianto¹

Abstrak

Dwi Nopianto, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman. Judul Skripsi Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPT) Puskesmas Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Di bawah bimbingan Bapak Drs. Daud Kondorura, M. Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Drs Erwin Resmawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini dan studi lapangan dengan pengamatan langsung dan wawancara. Pemilihan responden menggunakan teknik purposive sampling dan aksidental sampling. Fokus penelitian ini adalah : 1) Ketersediaan pelayanan 2) Aktivitas pelayanan 3) Penerimaan Pelayanan 4) Ketercapaian Pelayanan 5) Kenyamanan pelayanan 5) Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Puskesmas Penajam.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa ketersediaan pelayanan kesehatan di puskesmas cukup lengkap kemudian Aktivitas pelayanan pun berjalan secara efektif dan efisien dan di dalam penerimaan pelayanan di puskesmas pun cukup mudah untuk di pahami oleh masyarakat. Ketercapaian pelayanan puskesmas tergolong mudah di akses oleh masyarakat Penajam tetapi kenyamanan di puskesmas cukup kurang dengan kurangnya fasilitas operasional tetapi dalam hal sikap pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik. Faktor pendukung pelayanan di puskesmas penajam adalah adanya pelatihan - pelatihan untuk pegawai demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan faktor penghambat terdiri dari kurangnya koodinasi antar pegawai dan adanya rangkap jabatan.

Kata Kunci : Kesehatan, Pelayanan Masyarakat, Puskesmas

Pendahuluan

Studi tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam adalah cara untuk mengetahui bagaimana pemberian pelayanan kesehatan dari penyedia pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengetahui pelayanan kesehatan apa

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dwinopianto14@gmail.com

saja yang bisa di berikan, mengetahui baik atau tidaknya pelayanan kesehatan, dan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan dan kelebihan-kelebihan pelayanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Penajam masih kurang optimal , hal ini dapat dilihat dari permasalahan-permasalahan yang terjadi antara lain :

1. Masih kurangnya sumber daya manusia khususnya tenaga dokter.
2. Fasilitas ataupun peralatan medis yang kurang lengkap.
3. Kurang optimalnya petugas puskesmas , sehingga pasien menunggu lama.

Pelayanan kesehatan bermutu yang di berikan kepada pasien merupakan salah satu tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan kesehatan dan sebagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya lebih besar dan bersifat menentukan apabila dilaksanakan dengan seefektif mungkin dengan selalu berpedoman pada peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara umum, di sebutkan apabila suatu pelayanan berjalan dengan efektif maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut.

Pelayanan kesehatan yang baik akan memberikan kenyamanan terhadap pasien dan meningkatkan derajat kesehatan di masyarakat hal ini sesuai dengan 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.

Berdasarkan kondisi di atas maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul “Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPT) Puskesmas Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara”.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Pelayanan menurut beberapa pakar sangatlah berbeda-beda salah satunya menurut Moenir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999 : 571) pelayanan adalah perihal atau cara melayani servis atau jasa, kemudahan yang diberikan dengan jual beli barang dan jasa.

Kemudian Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat di simpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur, metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan pada

hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, pelayanan kelompok secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Bentuk Pelayanan

Menurut Moenir (2001 : 50) ada tiga macam bentuk pelayanan yang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering berkoordinasi antara satu dengan yang lainnya, diantaranya :

1. *Layanan lisan*, Layanan yang di adukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. *Layanan Melalui Tulisan*, Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan ini dapat memuaskan, hal yang harus di perhatikan ialah faktor ketetapan baik dalam pengolaan masalah maupun dalm proses penyelesaian (pengertian, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
3. *Layanan dalam Bentuk Perbuatan*, Faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat di simpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna pelayanan yang mengharapkan pelayanan yang baik dan pelayanan yang optimal.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang di lakuakan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kemudian menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dan berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa konsep diatas mengenai pelayanan publik, maka penulis menarik kesimpulan bahwa pelayan publik merupakan suatu bentuk kegiatan atau aktifitas yang menjadi harapan bagi orang lain baik individu maupun kelompok yang sesuai dengan haknya terhadap pihak yang memiliki keterkaitan nilai-nilai moral dan tanggung jawab. Berwenang mengemban suatu amanah dalam memberikan suatu wujud pelayanan yang diberikan pihak yang membutuhkannya sesuai dengan prosedur dan tata cara yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pelayanan Kesehatan

Pengertian pelayanan kesehatan menurut pendapat Lavey dan Loomba (1973) ialah setiap upaya yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Menurut DEPKES RI (2009) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang di selenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat.

Menurut Azwar (1996:31) bahwa “suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien”. Penilaian terhadap kepuasan pasien didalamnya mengenai:

1. *Hubungan Dokter - Pasien*, terbinanya hubungan dokter dan pasien yang baik dapat di pertahankan. Setiap dokter bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasien secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas - jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien.
2. *Kenyamanan Pelayanan*, Kenyaman yang dimaksud disini tidak hanya fasilitas yang disediakan tetapi yang penting lagi yang menyangkut sikap dan tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan.
3. *Aktivitas pelayanan*, Secara umum di sebutkan makin efektif pelayanan kesehatan tersebut makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan pasien.
4. *Ketersediaan pelayanan kesehatan*, Untuk dapat menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan banyak syarat yang harus di penuhi. Salah satu di antaranya yang di nilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah ketersediaan pelayanan kesehatan tersebut di lingkungan masyarakat.
5. *Kewajaran pelayanan kesehatan*, syarat lain yang harus di penuhi untuk dapat menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah kewajaran pelayanan kesehatan. Pelayanan tersebut wajar dalam arti mengatasi masalah kesehatan yang di hadapi.

6. *Kesinambungan pelayanan kesehatan*, kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga di tentukan oleh kesinambungan pelayanan kesehatan. Dalam arti tersedia setiap saat baik menurut waktu ataupun kebutuhan pelayanan kesehatan.
7. *Penerimaan pelayanan kesehatan*, dapat di terima atau tidaknya pelayanan kessehatan sangat menentukan puas tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan. Maka pelayanan kesehatan harus dapat di upayakan sehingga dapat diterima oleh semua pasien.
8. *Ketercapaian pelayanan kesehatan*, pelayanan kesehatan yang dilokasinya terlalu jauh dari tempat tinggal pasien tentu tidak mudah di capai. Apabila keadaan ini sampai terjadi tentu tidak memuaskan pasien.
9. *Keterjangkaun pelayanan kesehatan*, pelayanan kesehatan yang terlalu mahal tidak akan dapat di jangkau oleh semua pasien dan karenanya tidak akan memuaskan pasien. Sebagai jalan keluar di sarankan perlunya mengupayakan pelayanan kesehatan yang biayanya sesuai dengan kemampuan pasien. Kerana keterjangkauan pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan kepuasannya pasien yang berhubungan dengan dengan mutu pelayanan kesehatan.
10. *Mutu pelayanan kesehatan*, mutu pelayanan yang di maksud disini adalah yang menunjuk pada kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan yang apabila berhasil di wujudkan pasti akan memuaskan pasien.

Suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut dapat menyembuhkan pasien serta tindakan yang yang di lakukan oleh petugas tersebut aman bagi pasien. Dari pendapat di atas mudah dipahami dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, yang diperlukan hanyalah mengupayakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pasien.

Kesehatan Masyarakat

Menurut Entjang (1997:14) mengatakan bahwa kesehatan masyarakat adalah suatu ilmu dan kecermatan dalam hal mencegah penyakit, memperpanjang masa hidup, mempertinggi kesehatan jasmani dan rohani serta menabahnya daya guna dan daya cipta.

Sehubungan dengan definisi tersebut Notoatmodjo (2005:10) mengemukakan kesehatan masyarakat adalah suatu seni atau ilmu mengenai cara mencegah penyakit atau meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani serta berhasil guna melalui usaha-usaha organisasi masyarakat.

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan, yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasarannya adalah masyarakat. Meskipun demikian tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitative (pemulihan).

Hal ini sesuai dengan pendapat Thomas Soebroto (1994 : 60) bahwa pelayanan kesehatan masyarakat sebagai suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat dan mencakup upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan pemulihan kesehatan”.

Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan bentuk usaha untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan pemerintah dan masyarakat yang ditujukan kepada masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peranan pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat umumnya adalah besar. Namun demikian karena masalah kesehatan masyarakat pada dasarnya adalah masalah masyarakat sendiri, maka dalam menyediakan serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, potensi masyarakat sering di ikut sertakan.

Sehubungan dengan upaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat, maka tidak terlepas dari peran puskesmas. Di Indonesia sendiri, puskesmas merupakan ujung tombak kesehatan pertama bagi masyarakat.

Menurut Azwar yang dikutip Effendy (1998:160) mengartikan puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Dari pengertian diatas, dewasa ini usaha pokok kesehatan yang dilaksanakan puskesmas sangat bervariasi tergantung kepada kemampuan tenaga, sumber daya manusia maupun fasilitas yang tersedia.

Metode Penelitian

Penelitian ilmiah ini menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan jenis penelitiannya adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah “Suatu metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka”. Sedangkan tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk “Membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat akan fakta-fakta, sifat-sifat mengenai fenomena yang diselidiki” (Nazir, 1999 : 64).

Jadi dalam Artikel ini penulis berupaya memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat tentang kondisi yang ada pada lokasi penelitian mengenai objek yang diteliti, dimana dikemukakan juga fakta yang berhubungan dengan kondisi tersebut dan berdasarkan fakta-fakta yang ada akan diambil suatu kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

Dalam pembahasan mengenai pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas penajam berupa ketersediaan pelayanan, aktivitas pelayanan, penerimaan pelayanan, ketercapaian pelayanan, kenyamanan pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Adapun dalam pengambilan data yang selengkapnya cara penulis lakukan adalah melalui observasi, wawancara, arsip-arsip/dokumen serta paduan pertanyaan sebagai acuan.

1. Ketersediaan Pelayanan

Ketersediaan pelayanan kesehatan merupakan hal yang terpenting dalam suatu pelayanan kesehatan. Ketersediaan pelayanan yang dimaksud adalah telah adanya pelayanan kesehatan tersebut puskesmas untuk masyarakat. Adanya pelayanan atau tersedianya pelayanan kesehatan yang memenuhi syarat akan sangat membantu dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Puskesmas yang merupakan suatu tombak organisasi pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat di harapkan dapat memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat tersebut.

Karena menurut Azwar (1996:31) bahwa suatu pelayanan kesehatan di sebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Penilaian terhadap kepuasan pasien di dalamnya mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan. Untuk dapat menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan banyak syarat yang harus di penuhi, salah satu di antaranya yang di nilai mempunyai peranan cukup penting adalah ketersediaan pelayanan kesehatan tersebut di lingkungan masyarakat.

Untuk saat ini pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di Puskesmas Penajam tergolong lengkap, karena berupa pelayanan pengobatan umum, KB, KIA, KESLING, Poli Gigi, UGD dan Rujukan. Puskesmas penajam pun telah memberikam pelayanan kesehatan di luar lingkungan puskesmas induk berupa posyandu, pusling dan poslansia. Dengan tersedianya pelayanan kesehatan yang lengkap dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga masyarakat akan lebih memilih berobat ke puskesmas. Tetapi dengan tersediaanya pelayanan kesehatan yang lengkap maka di perlukan fasilitas medis yang menunjang pelayanan kesehatan itu sendiri. Untuk sementara fasilitas medis yang tersedia di Puskesmas Penajam tergolong cukup untuk beberapa jenis pelayanan tetapi dalam jenis pelayanan lain fasilitas medis di nilai masih kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan, akan tetapi dari fasilitas medis yang telah tersedia tersebut masih di butuhkan peremajaan alat atau pun peningkatan kualitas fasilitas medis. Untuk saat ini peremajaan dan pengadaan pun masih dalam proses anggaran Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara. Hal ini terus di upayakan Puskesmas Penajam agar ke depannya ketersediaan pelayanan kesehatan yang telah tersedia dapat berjalan optimal.

2. *Aktivitas Pelayanan*

Aktivitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi antara interaksi langsung secara fisik dan menyediakan kepuasan terhadap pelanggan. Semakin efektif dan efisien suatu aktivitas maka akan memberikan dampak yang baik pula terhadap pemakai pelayanan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Azwar (1996:31) yang menyatakan bahwa suatu pelayanan kesehatan di sebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Penilaian terhadap kepuasan pasien di dalamnya mengenai aktivitas pelayanan. Secara umum di sebutkan makin efektif pelayanan kesehatan tersebut makin tinggi pula mutu pelayanan terhadap pasien.

Hasil penelitian penulis bahwa Aktivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas penajam di berikan setiap hari, hal ini di lakukan agar masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam kapan saja. Untuk aktivitas yang di lakukan di setiap poli pelayanan, aktivitas berjalan dengan baik setiap petugas yang menjaga selalu bersedia di ruangan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Khusus untuk aktivitas di poli pengobatan berjalan sedikit lambat di jam tertentu di karenakan banyaknya pasien yang berkunjung, hal ini di karenakan petugas yang bertugas di poli pengobatan jumlahnya terbatas tetapi petugas semaksimal mungkin memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat. Aktivitas pelayanan kesehatan puskesmas pun tidak hanya terjadi di dalam gedung puskesmas penajam dengan peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam yang di lakukan di luar gedung maka aktivitas pelayanan pun terjadi di kegiatan - kegiatan luar gedung seperti posyandu, poslansia maupun pusling. Kegiatan pelayanan di luar puskesmas seperti posyandu di lakukan setiap 2 minggu sekali dan petugas yang bertugas di laksanakan secara terjadwal. Untuk Polansia di lakukan setiap 1 bulan sekali yang dimana tugasnya di laksanakan secara terjadwal dan untuk pusling di laksanakan apabila ada permintaan dari dinas terkait. Aktivitas pelayanan di dalam maupun di Puskesmas Penajam pun lebih di usahakan seefektif mungkin agar pelayanan yang di berikan berjalan baik dan lancar.

3. *Penerimaan Pelayanan*

Penerimaan pelayanan kesehatan adalah proses di terimanya masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan kesehatan hingga di berikannya pelayanan kesehatan tersebut. Mudahnya masyarakat menerima pelayanan kesehatan di pengaruhi oleh alur proses penerimaan itu, makin mudahnya proses itu makin mudah pula masyarakat menerima pelayanan sebaliknya semakin sulit prosesnya sulit pula masyarakat menerima pelayanan kesehatan tersebut. Menurut Azwar (1996:31) bahwa suatu pelayanan kesehatan di sebut sebagai pelayanan kesehatan di sebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Penilai terhadap kepuasan pasien di dalamnya mengenai penerimaan pelayanan kesehatan. Dapat di terima atau tidaknya pelayanan kesehatan sangat menentukan puas tidaknya

pasien terhadap pelayanan kesehatan. Maka pelayanan kesehatan harus dapat di upayakan sehingga dapat di terima oleh semua pasien. Mengenai penerimaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam sangatlah mudah. Dengan mudahnya proses penerimaan pelayanan kesehatan maka akan memberikan kepuasan terhadap pasien. Selama pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam untuk warga Penajam Paser Utara pun tak di kenakan biaya tetapi dengan pelayanan yang gratis pun Puskesmas Penajam tetap berupaya memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat. Selama pelayanan kesehatan pun dalam beberapa kondisi akan di kenakan biaya apabila tidak memenuhi syarat administrasi. Dalam proses pelayanan pun tidak ada perbedaan antara pasien yang membayar maupun yang tidak. Jadi, selama memberikan pelayanan di Puskesmas Penajam tetap di perlakukan sama kecuali dalam kondisi yang sangat gawat darurat. Hal ini terus di upayakan kedepannya agar kualitas pelayanan kesehatan lebih baik lagi.

4. Ketercapain Pelayanan

Pembahasan utama mengenai ketercapain pelayanan kesehatan adalah mengenai lokasi ataupun jarak puskesmas dengan wilayah permukiman masyarakat. Semakin dekat lokasi puskesmas dengan permukiman masyarakat maka, semakin mudah pula masyarakat menerima pelayanan kesehatan sedangkan semakin sulit lokasi akses ke puskesmas maka sulit pula masyarakat menjangkau puskesmas dan pelayanan kesehatan puskesmas pun sulit untuk di dapatkan. Berikut di tampilkan jarak pelayanan kesehatan dengan wilayah yang ada di Kabupaten Penajam Paser utara :

Tabel
Jarak Tempu dengan Pelayanan Kesehatan

NO	KELURAHAN	JARAK TEMPUH		TRANSPORTASI	
		PKM	PUSBAN	DARAT	LAUT
1	Penajam	0 KM	-	ADA	-
2	Gunung Seteleng	2 KM	-	ADA	-
3	Nenang	4 KM	-	ADA	-
4	Nipah - Nipah	6 KM	-	ADA	-
5	Sungai Parit	9 KM	-	ADA	-
6	Pantai Lango	35 KM	1 KM	ADA	ADA
7	Gersik	18 KM	1 KM	ADA	ADA
8	Jenebora	38 KM	1 KM	ADA	ADA
9	Sesumpu	13 KM	1 KM	ADA	-

Karena menurut Azwar (1996 : 31) bahwa suatu pelayanan kesehatan di sebut sebagai pelayanan kesehatan di sebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Penilai terhadap kepuasan pasien didalamnya mengenai ketercapain pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang lokasinya terlalu jauh dari tempat tinggal pasien tentu tidak mudah di capai. Apabila keadaan ini terjadi maka tentu tidak memuaskan pasien. Lokasi pusat Puskesmas Penajam berada di Kelurahan Penajam Ibukota Kabupaten Penajam Paser Utara. Untuk mencapai atau pun akses menuju lokasi terbilang mudah. Akses jalan sangat baik dengan angkutan umum yang tersedia dari dan menuju puskesmas yang sangat banyak. Dari beberapa daerah di dalam wilayah kerja Puskesmas Penajam terdapat daerah yang memiliki keterjangkauan cukup jauh tapi hal ini diantisipasi dengan adanya puskesmas pembantu di setiap daerah. Dengan hal tersebut di harapkan masyarakat dapat dengan mudah menerima pelayanan kesehatan.

5. *Kenyamanan Pelayanan*

Kenyamanan pelayanan adalah sifat puas seorang pelanggan terhadap suatu jasa penyedia pelayanan. Kenyamanan yang menjadi pembahasan di sini tidak hanya mengenai fasilitas yang di sediakan tetapi yang terpenting lagi adalah menyangkut sikap dan tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Menurut Azwar (1996:31) bahwa suatu pelayanan kesehatan di sebut sebagai pelayanan kesehatan di sebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan setiap persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Penilaian terhadap kepuasan pasien di dalamnya mengenai kenyamanan pelayanan. Kenyamanan yang di maksud disini tidak hanya fasilitas yang di sediakan tetapi yang menyangkut sikap dan tindakan pelaksana pelayanan kesehatan ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Apabila di kaitkan dengan teori, dapat di artikan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam belum memberikan kepuasan terhadap pasien karena ada beberapa elemen-elemen pendukung kenyamanan pelayanan seperti fasilitas dan peralatan medis yang belum terpenuhi dan akibatnya pasien yang datang kurang merasa nyaman terhadap kondisi yang terjadi di Puskesmas Penajam tetapi keramahan petugas kepada pasien mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat yang memakai jasa pelayanan kesehatan.

6. *Faktor Pendukung dan Penghambat*

Selama pemberian pelayanan kesehatan tentu saja ada faktor pendukung maupun penghambat dalam pelayanan, berikut penulis paparkan faktor pendukung maupun penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam :

6.1 *Faktor Pendukung*

Untuk setiap pelayanan dapat di pastikan terdapat beberapa faktor yang mendukung dalam proses pelayanan, tak terkecuali pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam. Faktor pendukung dapat berupa sarana dan sumber daya manusia. Sarana itu sendiri terdiri dari peralatan medis yang di gunakan untuk pelayanan di puskesmas dan sumber daya manusianya itu seperti pelaksana

pelayanan dalam hal ini adalah pegawai puskesmas. Beberapa hal yang mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam adalah diberikannya pelatihan terhadap pegawai - pegawai baru dari dinas terkait berupa pelatihan kesehatan yang lebih spesifik. Hal ini sesuai dengan teori yang di ungkapkan oleh Moeir (2001:191-195) secara umum disebutkan bahwa makin sempurna penampilan pelayanan, maka sempurna pula mutunya. Adapun faktor yang mendukung pelayanan meliputi tiga hal yaitu: Adanya kesanggupan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, adanya keterampilan khusus untuk untuk menagani pekerjaan tersebut, disiplin dalam waktu, prosedur dan metode yang telah di tentukan.

6.2 Faktor Penghambat

Tak dapat di pungkiri bahwa setiap pelayan terdapat hal pendukung dan ada pula hal penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Untuk faktor penghambat pelayanan di puskesmas ada beberapa aspek. Tetapi hal utama yang paling menghambat pelayanan itu sendiri adalah permasalahan mengenai sarana yang cukup kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan dan kemudian persoalan mengenai koordinasi antar sesama pegawai yang kurang baik. Hal ini dapat menjadi penghambat yang besar dan mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan kesehatan yang di berikan. Karena menurut Moenir (2001 : 204-205) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat di lihat dari 5 dimensi, antara lain *reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. *Responsivevess*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari memberi layanan, serta respek terhadap konsumen. *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Serta *tangibles*, penampilan dari pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan. Dari hasil penelitian dapat di artikan hambatan yang terjadi lebih kearah fasilitas dan koordinasi antar pegawai. Hal ini tidak sesuai bila di kaitakan dengan kualitas pelayanan menurut Moenir, sehingga dapat di katakan kualitas pelayanan di Puskesmas Penajam kurang dalam hal memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunkan jasa pelayanan kesehatan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan dari fokus penelitian yang telah ditentukan ketersediaan pelayanan, aktivitas pelayanan, penerimaan pelayanan, ketercapaian pelayanan, kenyamanan pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan bahwa:

1. Dari penelitian penulis mengenai Ketersediaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas ini tergolong lengkap sesuai dengan standar pelayanan puskesmas tetapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan kurang.
2. Selanjutnya penelitian mengenai Aktivitas Pelayanan atau kegiatan pelayanan kesehatan baik di dalam dan di luar puskesmas Penajam dapat berjalan dengan baik, aktivitas di setiap poli pun berjalan secara efektif.
3. Untuk Penerimaan Pelayanan Kesehatan atau proses administrasi pelayanan, bahwa proses penerimaan pasien cukup mudah untuk pahami oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara tetapi penarikan retrebusi di berikan hanya untuk pasien yang tidak memenuhi syarat.
4. Untuk Ketercapain Pelayanan Kesehatan penulis di ketahui bahwa lokasi induk Puskesmas Penajam sangat mudah di tempuh. Alat transportasi umum pun telah banyak tersedia dari dan menuju puskesmas. Untuk beberapa daerah yang memerlukan waktu tempuh lebih lama di dirikan puskesmas pembantu agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan dengan cepat dan mudah.
5. Untuk kenyamanan pelayanan di lihat dari fasilitas penunjang di Puskesmas Penajam cukup kurang dan dalam hal sikap pegawai puskesmas cukup baik pelaksana pelayanan pun ramah mulai dari proses pendaftaran hingga diagnosa pasien, hal ini cukup memberi kepuasan terhadap pasien.
6. Adapun dalam pelayan adanya faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Penajam adalah sebagai berikut :
 - a. Faktor pendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam adanya dukungan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara berupa pendidikan dan pelatihan kepada pegawai guna untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam.
 - b. Untuk faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Penajam seperti, kurangnya koordinasi antar pegawai, jumlah pegawai yang tetapi mengakibatkan kurangnya tanggung jawab pelaksana pelayanan dan adanya pegawai yang mempunyai jabatan yang rangkap dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

Saran-Saran

Berdasarkan uraian dan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Maka peneliti memberikan saran - saran dan masukan - masukan yang kiranya dapat bermamfaat, sebagai berikut :

1. Meningkatkan sarana dan menambah fasilitas medis serta pengadaan dan peremajaan fasilitas operasional seperti tempat duduk ruang tunggu dan toilet agar pasien yang datang mendapatkan kenyamanan selama berobat.
2. Meningkatkan kerjasama antar pegawai atupun koordinasi antar pegawai berjalan dengan baik demi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

3. Bagi pegawai puskesmas yang memiliki fungsi rangkap, harus memilih salah satu fungsi yang benar - benar di kuasai dan kemampuan yang di miliki dalam melaksanakan tugas dan menimalisir terjadinya tindakan penyimpangan yang mungkin terjadi.

Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Dainur. 1992. *Materi Pokok Ilmu Kesehatan Masyarakat*, CV. Trasito, Bandung
- Entjang, Indah. 1997. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Alumni Bandung, Bandung
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta
- Koentjaraningrat. 1998. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, PT Gramedia, Jakarta
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia, Jakarta
- Moenir, A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nasrul, Effendy. 1998. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Edisi II, Buku Kedokteran
- Notoadmodjo. 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sinambela, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*, CV. Alfabeta, Bandung

Dokumen – dokumen

- Undang - Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Peraturan Bupati No. 6 Tahun 2013

Sumber Internet

- Petamatikaindo.files.wordpress.com/2014/09/adminitrasi-penajam-paser-utara
(Diakses pada Selasa, 21 Oktober 2014)