ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS PEMBANTU DI DESA SENAMBAH KECAMATAN MUARA BENGKALKABUPATEN KUTAI TIMUR

George Alfin Mamesah

Maskan

Diana

*University of 17 Agustus 1945 Samarinda*

Jl. Ir. H. Juanda No. 80, 75124, Indonesia

GeorgeAlfinmamesah@gmail.com

*ABSTRACT*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di puskesmas pembantu desa Senambah kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.*

*Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan yaitu teknik purposive sampling. Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini adalah Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana Dan Prasarana, Dan Kompetensi Petugas Pelayanan. Teknik pengumpulan data menggunakan cara yaitu kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi atau penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.*

*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Pembantu Di Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dinyatakan sudah memuaskan. Hal ini dibuktikan dari 6 (Enam) indikator yang menjadi fokus penelitian yaitu : Prosedur pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas Pelayanan. Hanya dua fokus penelitian yang masih perlu di tingkatkan yakni waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana. Mengingat hal seperti masalah waktu penyelesaian yang kurang akibat kurangnya tenaga bidan serta kurangnya sarana dan prasarana di PUSTU bukanlah menjadi kewenangan PUSTU di desa senambah kecamatan Muara Bengkal, hal tersebut merupakan kewenangan Pemerintah daerah yang hendaknya lebih memperhatikan lagi kelengkapan tenaga medis dan alat kesehatan untuk masyarakat khususnya masyarakat di desa.*

***Keywords: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan***

**PENDAHULUAN**

Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerinta. Hal ini lebih diakibatkkan karena sikap dari aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namum kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik. Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik ( Men PAN, 2004 : 5 )

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum ( public servise ) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana Negara telah menjalankan peranannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik , merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah .Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak- hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang di sampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, sedangkan semangat kerja pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Hal ini disepakati oleh puskesmas dan dinas kesehatan yang bersangkutan. Perawat memberikan pelayanan di masyarakat, puskesmas biasanya memiliki subunit pelayanan seperti puskesmas pembantu, puskesmas keliling, posyandu, pos kesehatan desa maupun pos bersalin desa (polindes).

Menurut hasil observasi sementara yang telah penulis lakukan di Puskesmas pembantu di Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur, masih ditemui beberapa masalah yang mengakibatkan kurangnya kepuasan masyarakat terhadap palayanan yang diberikan pegawai, yaitu antara lain :

1. Kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Pembantu (Puskesban)

2. Pegawai yang sering datang terlambat sehingga membuat masyarakat menunggu untuk mendapat pelayanan.

Oleh sebab itu, untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didapat di puskesmas pembantu tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu kajian ilmiah yang dituangkan dalam bentuk skripsi, berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Pembantu di Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten kutai Timur “.

**Rumusan Masalah**

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk itu pemerintah harus segera melakukan upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan tersebut dapat dirasakan manfaatnya semaksimal mungkin dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia pada umumnya dan khusus bagi masyarakat di sekitar wilayah Puskesmas. oleh karena itu yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di puskesmas pembantu desa Senambah kecamatan muara bengkal kabupaten kutai timur ? “

**TINJAUAN PUSTAKA**

**Pelayanan public**

Moenir (2006 : 26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005 : 22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan public adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan public yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Adapun pendapat lain dikemukakan oleh Sinambela (2006 : 5) bahwa pelayanan publik/ Umum adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menggantungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan pendapat – pendapat diatas, maka pelayanan umum/publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat secara langsung baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang dan jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

.

**Kualitas Pelayanan Publik**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : performance (kinerja), reability (keandalan), easy of use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika), disebut sebagai berikut. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the need of customers). (Sinambela, 2010:6).

Selanjutnya kualitas menurut Tjipono (Harbani, 2007:132) adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Sedangkan kualitas (quality) menurut Montgomery dalam Harbani (2007:132), “the extent to which products meet the requirement of people who use them”. Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenui kebutuhannya. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir (Harban, 2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Adapun pendapat lain dikemukakan oleh Parasuraman et al. (Purnama, 2006:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) kinsmen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang di harapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Begitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2002), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo. Sejalan dengan pendapat Dwiyanto (Ahmad Ainur Rohman, 2010), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indicator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa.

**Standar Pelayanan Publik**

Di Indinesia sendiri ditetapkan Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

2. Waktu Penyelesaian

3. Biaya Pelayanan

4. Produk pelayanan

5. Sarana dan Prasarana

6. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutif dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut ;

1. Dasar hukum

2. Persyaratan

3. Prosedur Pelayanan

4. Waktu Penyelesaian

5. Biaya Pelayanan

6. Produk Pelayanan

7. Sarana dan Prasarana

8. Kompetensi petugas pelayanan

9. Pengawasan intern

10. Pengawasan extern

11. Penanganan Pengaduan , saran dan masukan

12. Jaminan Pelayanan

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistis karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan jaminan pelayanan bagi penlanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti dan diterima oleh masyarakat.

**Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Widodo (2001) pihak pelayanan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus mengetahui kebutuhan apa yang dilayani, menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja) dan memantau dan mengukur kinerja. Sehingga perwujudan apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana), mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih serta mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan).

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total,bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemeritah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan yang dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2010:8).

Pelayanan publik itu hasil dari proses politik yang ditinjak lanjuti oleh birokrasi pemerintah. Layanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dari kebijakan lainnya. Fokus utama transaksi dalam pelayanan publik adalah terkaitnya barang dan atau jasa yang diserahkan kepada masyarakat pengguna. Hal yang khas dalam layanan publik adalah baran dan atau jasa yang diserahkan selalu bersifat milik umum (common good) yang biaya produksinya sering kali kurang atau bahkan tidak efisien secara finansial, bahkan barang dan atau jasa yang di transaksikan sukar diukur (intangible). Oleh sebab itu, keuntungan dan kerugian dari layanan publik pada umumnya diukur dalam dimensi sosial, ekonomi, politik, bahkan kultural(Joe Fernandes, 2002).

**Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya, menurut rangkuti kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti,2002:30). Sedangkan pengertian kepuasan menurut Irawan (2003:65) adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Kepuasan masyarakat merupakan respon atas kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan hasil yang diperolehnya secara actual selama melakukan (Nugroho,2005). Selanjutnya menurut Lukman (2000:119), Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

**METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dimaksud memaparkan situasi/kejadian tanpa menerangkan hubungan ataupun melakukan pengujian. Alasan penulis melakukan penelitian deskriptif untuk membuat deskripsi, gambaran, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat dan hubungan antar fenomena yang diteliti.

Dalam penulisan skrispi ini, penulis memaparkan hal-hal yang terkandung dalam Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas pembantu desa senambah. Pengertian beberapa variabel berdasarkan data yaitu Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat.

Adapun yang menjadi Subyek dalam penelitan ini adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan Puskesmas Pembantu Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur. Pemilihan subyek tersebut menggunakan teknik accidental sampling yaitu dalam metode ini penulis menggali informasi dengan menunjuk informan/narasumber yaitu 2 orang (key informan) pegawai puskesmas yaitu :

1. Ibu Indah Sri Rejeki, Amd.Keb

2. Ibu Danriani muslimah, Amd.Keb

dan 7 orang (informan) masyarakat desa pengunjung yang penulis temui saat melakukan penelitian di lapangan yaitu :

1. Ibu Asmah

2. Pak Ismail

3. Ibu Jannah

4. Ibu Halida

5. Pak Saipul

6. Ibu Anisa

7. Pak Nur Alim

**Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, yang terdiri dari:

1. Penelitian Kepustakaan (Research Library)

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui buku-buku atau bahan pendukung dalam penelitian .

2. Penelitian Lapangan (Field Work Research)

Yaitu pengumpulan data dengan berhadapan langsung dengan :

a. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukakan pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gajala atau fenomena yang ada pada objek penelitian untuk memperoleh keyakinan tentang keabsahan data.

b. Interview (Wawancara)

Pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada key informan yang bersangkutan, dikerjakan dengan sistematik dan berlandaskan pada masalah dan tujuan dari penelitian.

c. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menghimpun data menggunakan dokumen, yaitu setiap bahan tertulis atau film yang dengan sengaja disusun oleh lembaga yang terkait tentunya dengan judul penelitian.

Penelitian ini tentang Kepuasan masyakat terhadap pelayanan puskesmas pembantu di desa senambah kecamatan muara bengkal kabupaten kutai timur. Adapun indikator fokus penelitian pada penelitian ini adalah berdasarkan pada (Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003) :

1. Prosedur Pelayanan

2. Waktu Penyelesaian

3. Biaya Pelayanan

4. Produk pelayanan

5. Sarana dan Prasarana

6. Kompetensi petugas pelayanan

**Analisis Data**

Sesuai dengan jenis penelitian deskriptif dan akan dianalisis secara kualitatif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan terutama yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami. Sesuai dengan jenis penelitian diatas, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles Dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dapat dijelaskan sebagai berikut;

1. Pengumpulan Data ( Data Collection)

Pengumpulan data adalah data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian. Pengumpulan data baik data primer maupun sekunder di Puskesmas Pembantu Desa Senambah.

2. Penyederhanaan Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah proses penelitian, memfokuskan penyederhanaan dan membuat abstraksi. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan analisa yang dipertajam, membuang, memodifikasi data sehingga kesimpulan dapat ditarik fdan dibuktikan oleh peneliti.

3. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian Data adalah sekelompok informasi tersusun yang memberikan dasar kepada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Data yang terfokus dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif.

4. Penarikan Kesimpulan (Condution Drawing)

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodelogis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Dalam penelitian ini penulis mencoba menyusun jadwal penelitian ini, secara garis besar penyusunan dan penelitian ini dapat diuraikan dalam jadwal sebagai berikut:

1. Bulan Oktober 2019, penulis mengajukan judul skripsi kepada ketua program studi jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, sekaligus memohon kesediaanya untuk menunjuk dosen pemimbing.

2. Pada bulan Oktober dan November 2019, penulis memulai penulisan proposal penelitian dan berkonsultasi dengan dosen pembimbing.

3. Pada bulan November-Desember 2019, penulis maju untuk seminar Proposal.

4. Pada bulan, Januari - februari 2020, penulis melakukan penelitian lapangan dan penulisan hasil penelitian.

5. Pada bulan Mei 2020, penulis melakukan persiapan untuk seminar hasil.

**HASIL PENELITIAN**

**Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Profil Desa Senambah pada Umumnya terletak di pedalaman kabupaten kutai timur, kecamatan muara bengkal, kurang lebihnya 20 kilometer dari kecamatan muara bengkal untuk tiba ke desa senambah yang jarak tempuh nya jalan darat menggunakan sepeda motor kurang lebih 35 menit dan jika banjir besar menggunakan perahu ces melalui sungai Mahakam menghubungkan keamatan desa muara bengkal dan desa Senambah yang biasa di tempuh dengan kurang lebih 1 jam 15 menit.Desa senambah yang penduduknya merupakan mayoritas nelayan dan petani pada umumnya sejak tahun 1961 sampai 2011.namun pada awal 2012 masuknya perusahaan kelapa sawit ke lahan desa Senambah yang bernama PT. NALLA PALMA CADUDASSA yang menyerap tenaga kerja (putra daerah ) sekitar 40% dari penduduk desa Senambah. Desa Senambah yang bisa disebut desa yang tertinggal yang kurang nya perhatian dari pemerintah kabupaten kutai timur , terutama dilihat dari tertinggalnya pembangunan sarana seperti jalan, PLN dan PDAM di desa sampai saat ini belum masuk ke desa, jadi untuk sampai saat ini masyarakat hanya menggunakan Generator yang menyala pada jam 17.45 – 22.30 malam setiap harinya untuk menerangi 1 desa yang terdapat sekitar 436 rumah yang tercatat sampai saat ini pada januari 2020. Dan untuk sarana seperti badan jalan yang sangat memprtihatinkan terutama poros jalan yang menghubungkan desa senambah ke desa muara bengkal yang masih jalan tanah

**Prosedur Pelayanan**

Dari hasil Penelitian Puskesmas pembantu memberikan prosedur pelayanan yang cukup mudah untuk dilaksanakan oleh pengunjung. Dengan prosedur yang ada mereka bisa memperoleh pelayanan seperti yang di sampaikan oleh Ibu Indah Sri Rejeki Selaku kepala puskesmas pembantu sebagai berikut :

“untuk prosedur pelayanan kepada masysrakat yang datang di pusban kami langsung menerima dan tidak pakai kartu untuk antri berobat dan yang memiliki krtu bpjs membawa fotocopy an krtu bpjs tidak dipungut biaya.dan KTP untuk persyaratan berobat dan jika ada pasien gawat darurat langsung di rujuk ke UPT puskesmas muara bengkal”. ( Hasil Wawancara 17 februari 2020). Dan tambahan dari hasil wawancara dengan Ibu Ani selaku Bidan di Pustu beliau mengatakan ,“ Pertama petugas memanggil pasien, kedua pasien masuk ke dalam ruangan petugas melakukan pemeriksaan tandavital dan dicatat dalam buku, ketiga petugas melakukan pemeriksaan fisik, keempat petugas melakukan penatalaksanaan dan tindakan medis tertentu jika diperlukan, kelima petugas mengisi buku sesuai dengan hasil pemeriksaan dan menuliskan resep obat sesuai dengan keluhan pasien dan setelah selesai pasien dipersilahkan untuk pulang”. ( Hasil Wawancara 17 februari 2020).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan kepala puskesmas dan Bidan Puskesmas Pembantu disimpulkan bahwa puskesmas pembantu telah memberikan prosedur pelayanan yang mudah hanya dengan membawa kartu bpjs dan KTP untuk persyaratan berobat dan setelah di periksa pasien langsung diberikan obat sesuai keluhannya dan langsung diizinkan pulang dan untuk pasien gawat darurat langsung Pustu merujuk ke UPT Muara Bengkal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di puskesmas pembantu sudah sangat optimal.hal tersebut dapat dilihat dari prosedurnya yang cukup mudah untuk dimengerti yaitu dengan menunjukkan kartu BPJS fotocopy an / KTP masyarakat sudah bisa mendapatkan pelayanan .

**Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Waktu penyelesaian adalah berapa lama waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Berikut ini hasil wawancara dengan kepala puskesmas pembantu Ibu Indah Sri rejeki, mengenai waktu penyelesaian pelayanan di puskesmas peembantu beliau menuturkan penjelasan :“ Untuk waktu pelayanan yang ada di puskesmas pembantu sudah sesuai dengan jam kerja yaitu dari pukul 08.00 sampai dengan jam 14.00. ketika pasien datang petugas memperkenalkan diri dan menanyakan keluhan yang sedang diderita oleh pasien. Contoh pasien datang dengan keluhan badan terasa panas dingin selama kurang lebih 2hari, kemudian petugas melakukan pemeriksaan fisik yang meliputi pemeriksaan takanan darah dan suhu tubuh dengan alat yang tersedia. setelah diperiksa diberikan obat yang sesuai dengan pasien tersebut dengan waktu penyelesaian tidak menentu dengan kondisi pasien yang menanyakan soal keluhannya tersebut. Dan untuk contoh penyakit yang kami tangani untuk lansia itu biasanya pada umumnya hanyalah periksa tekanan darah dan langsung diberikan obat sesuai keluhan dengan waktu yang pada umumnya 10-15 menit.dan lagi yang sering di tangani untuk pasien datang masyarakat melakukan pelayanan KB dengan waktu yang biasanya 10-20 menit meliputi konsultasi dan dan pemberian Pill KB , suntik KB dan Implan. Penyelesaian pelayanan puskesmas pembantu mulai dari dpanggil dilayani sampai selesai diperiksa memerlukan waktu kurang lebih 20menit kecuali ada tindakan medis,dan terkecuali ada konsultasi tambahan dari pasien yang bisa memakan waktu sampai 30menit”.( Hasil wawancara 17 Februari 2020 )”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan kepala puskesmas Ibu Indah Sri Rejeki disimpulkan bahwa waktu penyelesaian yang diberikan oleh puskesmas pembantu tidak memakai waktu lama, waktu pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan,yaitu sesuai dengan jam kerja yang ada, dan kecuali ada konsultasi tambahan dari pasien yang bisa memakan waktu sampai 30 menit.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian yang ada di puskesmas pembantu sudah sesuai dengan standar yang ada dan sudah berjalan baik dan tepat waktu, hal ini terlihat dari penuturan para masyarakat desa yang berobat di puskesmas pembantu, yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di puskesmas cukup cepat hanya memakai waktu 10 – 15 menit saja untuk waktu penyelesaian pelayanan terkecualia da konsultasi tambahan dari pasien ke petugas puskesmas yang bisa memakai waktu sampai 30 menit, dan namun karna kurang nya tenaga medis / petugas puskesmas yang ada terkadang membuat menumpuknya pasien sehingga waktu penyelesaian pelayanan menjadi sedikit lama.

**Biaya pelayanan**

Biaya pelayanan merupakan biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus di tentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat kurang mampu. Untuk mengetahui biaya pelayanan yang ada dipuskesmas pembantu peneliti mewawancara ibu Indah Sri rejeki yang merupakan Kepala puskesmas pembantu, Beliau mengatakan : “ kalau yang pada umumnya pendaftaran sebesar rp.5.000 kalau tidak memiliki kartu bpjs untuk pengobatan sederhana setelah itu tidak adalagi biaya tambahan lagi, terkecuali kalau ada permintaan pengobatan dasar seperti Suntik dengan biaya 30.000 dan untuk pembelian Pill KB 10.000 per 3 keping. Dan untuk penggunan Kartu BPJS tidak dipungut biaya untuk pengobatan umum, kecuali pelayanan KB tetap dikenakan tarif. Pasian yang dikenakan tarif retribusi atau tindakan medis pembayarannya langsung dberikan kepada petugas puskesmas pembantu,tarif pelayanan pemeriksaan kesehatan di puskesmas pembantu sesuai dengan perda yang berlaku.( Hasil wawancara 17 Februari 2020).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan Ibu Indah sri rejeki selaku kepala puskesmas pembantu dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas pembantu kepada masyarakat dari mulai pendaftaran, pemeriksaan sampai pengambilan obat semuanya gratis / tidak dipungut biaya apapun, terkecuali masyarakat yang tidak memiliki kartu bpjs baru akan dikenakan tarif retribusi sebesar Rp.5.000 untuk pengobatan. Dan untuk biaya tambahan dari puskesmas itu meliputi suntik jika ada pasien ingin melakukan suntik akan dikenakan tarif Rp.30.000 dan untuk pembelian Pll KB Rp.10.000 per 3 keping nya.

Berdasarkan Hasil wawancara diatas bisa dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas pembantu tidak dipungut biaya apapun kalau menggunakan krtu Bpjs yang ada, jika pasien tidak ada Kartu bpjs pasien akan dikenakan biaya Rp 5.000 untuk berobat umum terkecuali ada tambahan seperti pemeriksaan gula darahdan suntik maka pasien akan dikenakan tarif Rp 30.000 dan biaya yang dikenakan masih bisa di jangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas pembantu Desa Senambah tidak dipungut biaya atau gratis jika menggunakan kartu Bpjs dari mendaftar sampai pengambilan obat dan untuk masyarakat yang tidak mempunyai kartu Bpjs akan dikenakan tariff Rp. 5.000 untuk berobat umum, kecuali ada pemeriksaan tambahan seperti Suntik, pemeriksaan gula, pemeriksaan asam urat dan kolesterol maka ada biaya tersendiri dan masyarakat pun merasa biaya yang diberikan cukup murah dan bisa di jangkau.

**Produk Pelayanan**

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami dengan baik, Sehingga membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat. Produk pelayanan yang diberikan oleh puskesmas pembantu diantaranya adalah pelayanan kesehatan untuk mengetahui produk pelayanan yang ada di Puskesmas pembantu peneliti mewawancara Ibu Indah Sri Rejeki selaku Kepala puskesmas pembantu. Beliau mengatakan.

“ Untuk saat ini kami melayani pelayanan KB,pelayanan umum,KIA,pelayanan GIGI, untuk produk pelayanan KB meliputi suntik KB ,pemberian pil KB,pemberian kondom.pemasangan implant KB, pemasangan susuk dan pencabutan susuk. Untuk pelayanan KIA kesehatan ibu dan anak setiap anak yang dibawah 5tahun kami mengadakan pengobatan dengan cara MTBS ( manajemen terpadu balita sakit ).pelayanan pemeriksaan ibu hamil. Kalau untuk pelayanan gigi pasien berobat hanya diberikan obat dan terapi menghilangkan sakit gigi.kalau yang pasien umum selain diberikan terapi juga diberikan penyuluhan kesehatan sesuai dengan keluhan pasien, dan mengenai produk – produk kesehatan kami juga selaku petugas selalu memberikan penjelasan ketika ditanya oleh pasien yang bertanya”. ( Hasil wawancara 17 februari 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Indah Sri Rejeki selaku kepala puskesmas pembantu terkait produk pelayanan yang tersedia di puskesmas pembantu sudah terbilang lengkap untuk ukuran puskesmas pembantu di wilayah desa senambah dan petugas juga selalu memberikan terkait produk – produk kesehatan kepada setiap pasien. “Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Ani selaku petugas puskesmas pembantu beliau mengatakan “ Untuk produk pelayanan yang ada disini saya kira sudah lengkap , ada KB, KIA, pelayanan Gigi dan pelayanana umum, dan untuk penjelasan produk pelayanan juga kami selalu memberikan penjelasan mengenai produk – produk pelayanan yang ada di puskesmas pembantu kepada pasien. kami juga sering melakukan penyuluhan dan sosialisai ke masyarakat biasanya pas di acara desa seperti Sholawatan kami sosialisasikan kepada masyarakat dan kami melakukan penyuluhan kepada masyarakat kalau dikasih jadwal sama TIM KESLING ( kesehatan lingkungan ) Induk /puskesmas induk Desa Muara Bengkal.”( Hasil wawancara 17 Februari 2020 ).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan mengenai produk pelayanan dapat dikatakan bahwa Puskesmas pembantu desa Senambah telah memberikan produk pelayanan yang lengkap dan baik, hal ini di lihat dari sosialisai ,penyuluhan dan pemberian informasi kepada masyarakat yang telah berjalan dari pihak puskesmas mengenai produk pelayanan yang mereka berikan sehingga masyarakat dapat mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk yang mereka terima.

**Sarana dan Prasana**

Pelayanan kesehatan yang baik dapat dilihat dari penampilan petugas dan fasilitas fisik yang ada seperti kondisi bangunan dan peralatan atau perlengkapan yang dimiliki oleh puskesmas pembantu. Pelayanan yang baik harus didukung oleh sarana prasarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, mempercepat pelayanan, memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan dan memberikan kejelasan informasi sehingga dapat memberikan efesiensi dan efektifitas pelayanan. Dari hasil wawancara peneliti dengan kepala puskesmas pembantu Ibu Indah Sri Rejeki , beliau mengatakan sebagai berikut :“ untuk saat ini sarana dan prasarana masih kurang ,tapi pelan pelan akan disediakan oleh desa dan dinas kesehatan kabupaten kutai timur, yang terutama untuk alat kesehatannya yang pertama ranjang pasien yang di butuhkan setelah itu alat untuk sterilasi untuk menstreilkan alat - alat kesehatan setelah itu dopler karna selama ini memakai dopler pribadi dan untuk ruang tnggu nya yang masih kurang memadai untuk pasiean yang datang.”( Hasil wawancara 17 Februari 2020 ).

Berdsarkan hasil wawancara di atas bisa disimpulkan bahwa fasilitas yang ada dipuskesmas pembantu masih kurang memadai dilihat dari ambulance yang masih belum ada untuk menunjang pelayanan kesehatan jika ada pasien gawat darurat yang dirujuk petugas puskesmas untuk ke UPT Muara Bengkal dan akses jalan dari Desa Senambah ke Desa Muara bengkal masih bisa dikatakan belum memadai sehingga membuat pasien terhambat jika ada pasien gawat darurat yang ingin menuju UPT Muara Bengkal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang ada di puskesmas pembantu Desa senambah masih kurang memadai, hal ini terlihat dari masih kurangnya fasilitas yang mendukung pelayanan kesehatan pada masyarakat, oleh karenanya perlu adanya tinjauan dari pihak pemerintah kabupaten kutai timur dalam meningkatkan pembangunan puskesmas pembantu dan perlu adanya upaya memperbaiki akses jalan yang ada dari Desa Senambah kecamatan Muara Bengkal kabupaten kutai timur.

**Kompetensi Petugas Pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Indah Sri Rejeki selaku kelapa puskesmas pembantu dapat disimpulkan bahwa petugas pemberi layanan yang ada di puskesmas pembantu sudah berkompeten dan ditempatkan sesuai dengan keahlian dan bidangnya masing-masing.

Berdsarkan hasil wawancara di atas kepada Pak Nur Alim dan Ibu Anisa bisa disimpulkan bahwa mengenai kompetensi petugas pelayanan yang ada di puskesmas sudah sangat berkompeten dan ramah – ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dilapangan dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas pelayanan di Puskesmas pembantu Desa Senambah sudah sudah berkompeten, Hal ini dlilihat dari penempatan petugas yang sudah di tempatkan sesuai dengan keahlian masing – masing dan juga kepuasan masyarakat atas keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat yang berobat

**Pembahasan**

**Prosedur pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di puskesmas pembantu sudah dilakukan secara optimal.hal tersebut dapat dilihat dari prosedurnya yang cukup mudah untuk dimengerti yaitu dengan menunjukkan kartu BPJS fotocopy an / KTP masyarakat sudah bisa mendapatkan pelayanan .

Sedangkan menurut Elhaitamung (dalam Sianipar 2000:8), mendefinisikan bahwa “Pelayanan publik yang menggunakan standar tertentu dan dinyatakan sebagai pelayanan prima (service excellence) adalah suatu sikap atau cara dalam melayani masyarakat/publik secara memuaskan”.

**Waktu Penyelesaian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian yang ada di puskesmas pembantu sudah sesuai dengan standar yang ada dan sudah berjalan baik dan tepat waktu, hal ini terlihat dari penuturan para masyarakat desa yang berobat di puskesmas pembantu, yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di puskesmas cukup cepat dan namun karena kurangnya tenaga medis / petugas puskesmas yang ada terkadang membuat menumpuknya pasien sehingga waktu penyelesaian pelayanan menjadi sedikit lama.

Menurut Christoper (dalam Sianipar (2000:8). Definisi pelayanan yang lebih menjurus kepada obyek atau sasaran pelayanan yang diberikan sebagai berikut “Pelayanan masyarakat adalah manajemen yang diorganisir untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa yang diterima dan digunakan dengan tujuan memuaskan pasien dalam jangka panjang”. Dari aspek kemampuan didefinisikan pelayanan professional adalah kemampuan seseorang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang professional menanggapi kebutuhan orang lain.

**Biaya pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas pembantu Desa Senambah tidak dipungut biaya atau gratis jika menggunakan kartu Bpjs dari mendaftar sampai pengambilan obat dan untuk masyarakat yang tidak mempunyai kartu Bpjs akan dikenakan tarif Rp. 5.000 untuk berobat umum, kecuali ada pemeriksaan tambahan seperti Suntik, pemeriksaan gula, pemeriksaan asam urat dan kolesterol maka ada biaya tersendiri dan masyarakat pun merasa biaya yang diberikan cukup murah dan bisa di jangkau.

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005 : 22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan public adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan public yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

**Produk Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan mengenai produk pelayanan dapat dikatakan bahwa Puskesmas pembantu desa Senambah telah memberikan produk pelayanan yang lengkap dan baik, hal ini di lihat dari sosialisai ,penyuluhan dan pemberian informasi kepada masyarakat yang telah berjalan dari pihak puskesmas mengenai produk pelayanan yang mereka berikan sehingga masyarakat dapat mendapatkan informasi yang jelas mengenai produk yang mereka terima.

Adapun pendapat lain dikemukakan oleh Sinambela (2006 : 5) bahwa pelayanan publik/ Umum adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menggantungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berbeda dengan pendapat diatas Kurniawan (2005:6) mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

**Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang ada di puskesmas pembantu Desa senambah masih kurang memadai, hal ini terlihat dari masih kurangnya fasilitas yang mendukung pelayanan kesehatan pada masyarakat, hal ini dilihat dari ranjang untuk periksa pasien tidak ada, kursi tunggu yang kurang memadai dan mobil ambulance yang sampai saat ini masih belum ada oleh karenanya perlu adanya tinjauan dari pihak pemerintah kabupaten kutai timur dalam meningkatkan pembangunan puskesmas pembantu dan perlu adanya upaya memperbaiki akses jalan yang ada dari Desa Senambah kecamatan Muara Bengkal kabupaten kutai timur.

Seperti yang dikatakan oleh Sianipar (2006:6) adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur Pemerintah, termasuk perilaku Bisnis BUMN/BUMD dan swasta dalam bentuk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Pelayanan sesungguhnya adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang, Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok anggota masyarakat).

Selanjutnya kualitas menurut Tjipono (Harbani, 2007:132) adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

**Kompetensi Petugas Pelayanan**

Berdasarkan Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dilapangan dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas pelayanan di Puskesmas pembantu Desa Senambah sudah sudah berkompeten, Hal ini dlilihat dari penempatan petugas yang sudah di tempatkan sesuai dengan keahlian masing – masing dan juga kepuasan masyarakat atas keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat yang berobat.

Sedangkan menurut Elhaitamung (dalam Sianipar 2000:8), mendefinisikan bahwa “Pelayanan publik yang menggunakan standar tertentu dan dinyatakan sebagai pelayanan prima (service excellence) adalah suatu sikap atau cara dalam melayani masyarakat/publik secara memuaskan”.

Dalam pengertian pelayanan professional dan pelayann prima semakin konkrit bahwa yang melayani harus memiliki suatu kemampuan dalam melayani, menanggapi kebutuhan khas (unik, khusus, istimewa) orang lain yang dilayani agar mereka puas. Untuk meningkatkan dan mempertahankan dukungan, kepercayaan dan loyalitas masyarakat, seyogyanya aparat pemerintah pada semua bidang dan level menerapkan suatu konsep pelayanan berwawasan masyarakat yaitu suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintah yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan, keperluan, kepentingan masyarakat.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan yang ada di puskesmas pembantu Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal sudah tertata dengan cukup baik, hal ini karena adanya informasi yang jelas dari petugas puskesmas, sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat tentang prosedur pelayanan.

b. Waktu penyelesaian yang ada di Puskesmas Pembantu Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal dirasa masih kurang maksimal, hal ini karenakan masih kurangnya tenaga Bidan, sehingga menyebabkan antrian panjang ketika banyak pasien yang datang dihari tertentu.

c. Biaya pelayanan yang ada di Puskesmas Pembantu Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal sudah gratis bagi masyaraakat yang memiliki kartu Bpjs, mulai dari pendaftaran hingga pengambilan obat kacuali untuk masyarakat yang tidak memiliki kartu Bpjs aka nada biaya Rp 5.000 untuk pengobatan umum dan untuk biaya tambahan bagi masyarakat yang melakukan pemeriksaan gula darah dan kolesterol dan biaya itu dirasa masih bisa di jangkau oleh masyarakat.

d. Produk pelayanan yang ada di Puskesmas Pembantu Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal dapat dikatakan lengkap dan baik dari pihak puskesmas pembantu selalu memberikan sosialisasi baik itu produk KB atau KIA, dan untuk pemberian informasi yang jelas dari petugas puskesmas tentang produk pelayanan jika ada pasien yang bertanya.

e. Sarana dan prasarana pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Desa Senambah Kecamatan Muara bengkal belum memuaskan dari segi sarana dan prasarana, hal itu terbukti dari masih belum lengkap nya sarana penunjang pelayanan. Contohnya mobil ambulance, ranjang untuk periksa pasien dan kursi tunggu untuk pasien yang masih kurang sehingga menyebabkan pasien berdiri saat pasien banyak yang datang di hari tertentu.

f. Kompetensi petugas pelayanan dari segi kompetensi petugas yang sudah ada di Puskesmas Pembantu Desa Senambah Kecamatan Muara bengkal sudah sangat berkompeten dan penempatan nya sudah sesuai dengan bidang masing- masing . Hal ini terlihat dari kesigapan petugas dalam membrikan arahan pada pasien. Petugas juga ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

**Saran**

Berdasarkan analisis dan penelitian di lapangan mengenai bagaimana pelayanan yang ada di Puskesmas Pembantu Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal, maka penulis memberikan saran – saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya penambahan tenaga Bidan, sehingga dapat melayani pasien dengan perbandingan jumlah pasien yang ada, serta pemerintah hendaknya dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas pembantu Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal berupa fasilitas mobil ambulance, ranjang periksa pasien dan kursi tunggu.

2.Perlu ada perhatian khusus dari pemerintah daerah Kabupaten Kutai timur dalam mengenai akses jalan dari Desa Senambah ke Desa Muara bengkal yang sampai saat ini masih sangat memprihatinkan jika hujan turun, karna jika hujan turun akan mengakibatkan jalan rusak / amblas, yang bisa menghambat perjalanan pasien dari Desa Senambah ke Puskesmas Induk Kecamatan Muara Bengkal.

3.Perlu mengusulkan pengadaan kelangkapan sarana penunjang seperti mobil ambulance, ranjang untuk periksa pasien, dan kursi untuk pasien saat menunggu giliran pemeriksaan.

**Daftar Pustaka**

Abu Bakar Hasyim. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Skripsi Fisip Universitas Mulawarman. Samarinda

Anonim. 2005. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Yang Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Eka Jaya. Yogyakarta

Anwar H.D. 1995. Penerapan Rantai “Service- Profit” Dalam Usaha.Bapindo. Jakarta

Fernandez, Joe dkk. 2002. Otonomi Daerah Di Indonesia Masa Reformasi: Antara Ilusi Dan Fakta. IPCOS-Ford Foundation. Jakarta

Gaspersz and Vincent. 2006. Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis Dan Industri. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: konsep.dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media. Yogyakarta

Irawan, Handy. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT.Elex Media Komputindo. Jakarta

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan. Yogyakarta

Lewis, Carol W, and Stuart C. Gilman, 2005. The Ethics Challenge In Public Service: A Problem-Solving Guide. Josseybass. Market Street, San Fransisco

Miles,M.B, Huberman,A,M, dan Saldana,J. 2014. Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook Edition 3. USA: Sage Publications.

Moenir, 2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Nawawi, Hadari. 2005. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: UGM Press.

Ndraha, Taliziduhu, 2003. Kybernology, Jilid I- II. PT. Rineka Cipta. Jakarta

Nugroho, Bhuono Agung. 2005. Strategi Jitu Memilih Metode Statisitik Penelitian dengan SPSS. Penerbit Andi. Yogyakarta

Nurlaely, Lili. 2007. Pelayanan Kepada Pelanggan. Inti Pratama. Jakarta

Parasuraman, A. Dkk. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Costumer Perception Of Service Quality. Journal Of Retailing, Vol.64. pp.12-40

Pasolong, Harbani, 2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung

Purnama, Nursya’bani, 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Ekonisia. Yogyakarta

Rakhmat. 2009. Teori Administrasi Dan Manajemen Publik. Pustaka Arif. Jakarta

Rangkuti, Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Program Sekolah Demokrasi. Malang

Sampara, Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA LAN Press. Jakarta

Sianipar, J.P.G. 2000. Manajemen Pelayanan Masyarakat. LAN-RI. Jakarta

Sinambela, L.P. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Cetakan Kelima. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Dokumen-Dokumen

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PAN No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.