

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS TANJUNG SELAYAR KABUPATEN KOTABARU

Ahmad Akbar, A.Nikhrawi Hamdie, Beni Akhmad

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjary, 17120149

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjary, 1105026401

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjary, 1109089201

Email : Akbar17120149@gmail.com

ABSTRAK

AHMAD AKBAR, NPM. 17120149 “Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanjung Selayar Kabupaten Kotabaru”. Bimbingan bapak A.Nikhrawi Hamdie, S.Sos, SH.,MH sebagai pembimbing utama dan bapak Beni Akhmad, M.AP sebagai Co pembimbing.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai pelayanan kesehatan Puskesmas Tanjung Selayar yang diberikan kepada masyarakat pelayanan kesehatan adalah sesuatu yang sangat penting untuk masyarakat karena dengan pelayanan kesehatan masyarakat akan hidup sehat dalam beraktivitas, adapun metode penelitian tersebut yaitu metode kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa puskesmas tersebut masih ada kekurangan seperti sarana dan prasarana yaitu ruang tunggu yang sering penuh kemudian ada beberapa pegawai yang masih kurang berpengalaman.

Kata kunci : *pelayanan kesehatan, kualitatif*

ABSTRACT

AHMAD AKBAR. 17120149. *“Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanjung Selayar Kabupaten Kotabaru”*. The guidance of Mr. A. Nikhrawi Hamdie, S. Sos,SH., MH as the main supervisor and Mr. Beni Akhmad, M.AP as Co-supervisor.

The purpose of this study was to find out a description of the Tanjung Selayar Health Center health services are something that is very important for the community because with public health services they will live healthy lives in activities, while the research method is a qualitative method with the process of collecting data through interviews, observation and documentation then the results of the study showed that the puskesmas still had shortcomings such as facilities and infrastructure, namely the waiting room which was often full then there were some employees who were still inexperienced.

Kata kunci : health services, qualitative

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di negara kita Indonesia proses pelayanan kesehatan adalah suatu kebijakan yang sangat berarti atau mendasar bagi masyarakat karena itu setiap individu membutuhkan perhatian yang layak dan baik untuk mencegahnya kematian seseorang. Dengan ini pemerintah konsisten untuk lebih meningkatkan layanan kesehatan masyarakat dengan baik dan secara actual melalui kebijakan pelayanan kesehatan yang telah ditentukan.

Kesehatan adalah suatu hal yang wajib yang mendasar untuk setiap manusia agar dapat hidup dengan baik dan produktif, proses pelayanan kesehatan adalah hak bagi setiap individu agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan layak yang di buat oleh pemerintah seperti yang tertera dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 ayat (1) "setiap manusia wajib mendapatkan hak hidup dengan sehat, mempunyai tempat tinggal, dan memperoleh lingkungan hidup yang lebih baik dan bersih, serta wajib memperoleh layanan kesehatan apabila mereka sedang membutuhkan pelayanan tersebut". Kemudian pasal 34 ayat (3) "pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas layanan kesehatan dan berupa fasilitas layanan umum yang layak dan memadai bagi masyarakat". Ada beberapa fasilitas pelayanan yang wajib dibuat oleh negara salah satunya yang sangat perlu dibuat dan diselenggarakan yaitu Puskesmas. Proses pembuatan bangunan kesehatan dalam negara tidak terlepas dari yang namanya sistem yang bisa disebut dengan sistem kesehatan, inti dari sistem kesehatan yaitu semua aktivitas yang bertujuan untuk mengajukan, mengembalikan, dan memelihara kesehatan. Sehingga perlu diadakannya proses perbaikan pengadaan biaya sehingga biayanya menjadi lebih jelas dan terjangkau oleh masyarakat, kemudian sarana dan prasarana kesehatan dan kualitas sumber daya kemudian juga meningkatkan mutu pelayanan tersebut juga perlu mendapatkan perhatian.

Pelayanan dibidang kesehatan menurut saya adalah berupa bentuk pelayanan yang sangat banyak diperlukan oleh setiap individu, tidak heran bila bidang kesehatan selalu diperbaiki agar dapat memberikan layanan kesehatan yang baik dan terjamin untuk setiap individu. Pelayanan kesehatan

yang dimaksud disini yaitu pelayanan yang mempunyai kecepatan, ketetapan, murah, dan keramahan. Perlu diketahui mengingat bahwa setiap negara akan berhasil menjalankan suatu pembangunan yang baik bila didukung oleh masyarakat yang sehat jasmani dan rohani. Melihat dari pengertian-pengertian sebelumnya tentang pelayanan kesehatan, rumah sakit ataupun puskesmas yang ada di Indonesia baik itu milik pemerintah ataupun milik swasta, akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka yang membutuhkan, baik itu berupa penyediaan sarana dan prasarana seperti peralatan pengobatan, tenaga medis yang mempunyai pengalaman yang baik, sampai pada beberapa fasilitas lainnya seperti, ruang tunggu, apotik dan lain-lain sebagainya. Dengan begitu setiap individu yang membutuhkan pelayanan akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat. Sebagaimana kita ketahui bahwa masyarakat mempunyai hak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan yang mendasar dalam hidupnya yaitu berupa kesehatan sehingga terwujudnya masyarakat Indonesia yang hidup dalam kesejahteraan, adil serta makmur dalam lingkungannya. Program jaminan sosial pada dasarnya adalah sebuah program untuk mewujudkan hidup yang sejahtera melalui pendekatan sistem, dimana pemerintah dan seluruh masyarakat bersamasama satu sama lain ikut dalam bertanggung jawab dalam proses penyelenggaraannya.

Perilaku masyarakat menjadi poin penting dalam mencegah masalah kesehatan mereka sendiri, karena mereka sering tidak mematuhi perilaku hidup sehat yang telah di contohkan oleh beberapa para ahli kesehatan, sehingga mereka rentan terkena penyakit, akibatnya mereka sendiri yang dirugikan, oleh karena itu perlu adanya bimbingan dari beberapa ahli kesehatan, tenaga medis ataupun sejenis lainnya untuk membimbing masyarakat dalam berkebiasaan hidup sehat. Tergantung bagaimana para tenaga medis atau petugas-petugas kesehatan dalam menjalankan tugasnya melihat dari kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Melihat dari pengamatan, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi di Puskesmas Tanjung Selayar, jadi ada beberapa permasalahan yang terjadi seperti kurang maksimalnya ketanggapan dan respon yang ditimbulkan oleh tenaga medis kesehatan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, adapun

peneliti lihat permasalahan tersebut dikarenakan jarak tempat tinggal pegawai dengan puskesmas tempat pegawai bekerja berjauhan dan juga jalanan menuju puskesmas rusak sehingga pegawai tersebut pada saat tiba di puskesmas sudah kelelahan dan itu mengganggu aktivitas saat bekerja sehingga kurang maksimalnya respon yang diberikan, dan juga masalah seperti sarana dan prasarana yang terbatas di puskesmas sehingga masyarakat kurang puas dan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang ada seperti kursi ruang tunggu yang masih kurang. Dari beberapa permasalahan yang peneliti amati, peneliti memutuskan melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjung Selayar Kabupaten Kotabaru”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Selayar ?
- b. Bagaimana kinerja yang dilakukan pegawai kesehatan Puskesmas Tanjung Selayar dalam menjalankan kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah sebagai acuan dalam pelayanan kesehatan ?
- c. Bagaimana ketanggapan pegawai kesehatan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dan dalam pelayanan tersebut tidak terlepas dari kebijakan yang telah dibuat oleh Puskesmas Tanjung Selayar ?

1.3. Batasan Masalah

Dari beberapa uraian rumusan masalah diatas disini saya memfokuskan untuk penelitian saya yaitu meneliti kinerja pegawai kesehatan Puskesmas Tanjung Selayar dan meneliti apakah kebijakan yang telah dibuat dalam pelayanan kesehatan sudah berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Selayar.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu mengetahui lebih lanjut dan mendeskripsikan bagaimana pengimplementasian kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Selayar, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjung Selayar.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian tersebut diharapkan agar menjadi salah satu bahan acuan untuk digunakan sebagai berikut :

a. Akademis

Secara akademis dalam hasil penelitian tersebut peneliti mengharapkan agar hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai salah satu karya ilmiah yang bisa memberikan beberapa ilmu pengetahuan dan juga sebagai bahan yang dapat memberikan masukan yang mendukung bagi peneliti ataupun pihak-pihak yang tertarik dalam proses penelitian yang sama.

b. Praktis

Secara praktis, peneliti mengharapkan agar penelitiannya bisa memberikan masukan positif bagi pihak pemerintah dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan dan masukan bagi pihak puskesmas tanjung selayar untuk meningkatkan peran dan kualitas kepada masyarakat dalam pelayanan yang diberikan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan merupakan kumpulan keputusan yang ditetapkan, yang bertujuan dalam melindungi serta membatasi perilaku atau tindakan masyarakat sesuai dengan norma-norma yang berlaku di dalam masyarakat. Karena para pembuat kebijakan perlu mencari tahu dan meninjau terlebih dahulu terkait isu-isu masalah apa yang terjadi di masyarakat. Pengertian kebijakan publik begitu banyak jenis ragam didalamnya, namun tetap saja kebijakan public ada dalam suatu wilayah tentang bagaimana yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh pemerintah sebagai yang membuat kebijakan berjalan. Kebijakan publik umumnya bisa diartikan sebagai salah satu usaha dan perilaku tindakan pemerintah dibuat untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahannya, dalam bentuk kebijakan ataupun keputusan.

Carl J Federick (dalam Leo Agustino 2008:7) mengartikan kebijakan adalah

serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, pemerintah, atau kelompok didalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap yang melaksanakan usulan kebijakan dalam hal mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini menunjukkan bahwa ide suatu kebijakan melibatkan perilaku yang mempunyai maksud dan tujuan adalah bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang benar-benar dikerjakan daripada yang hanya diusulkan dalam beberapa kegiatan pada sebuah masalah.

Menurut Woll (dalam tangkilisan 2003:2) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah berupa tindakan yang dilakukan pemerintah dalam menyelesaikan masalah masyarakat, baik secara langsung maupun berbagai lembaga yang mempunyai pengaruh kepada masyarakat.

Berdasarkan para pendapat berbagai ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah sebuah tindakan yang dilakukan atau tidak oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan yang ingin dicapai guna menyelesaikan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik. Kebijakan untuk melakukan sesuatu tertuang dalam ketentuan-ketentuan atau kebijakan atau peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh pemerintah untuk dapat memiliki sifat yang mengikat dan memaksa pada hukum yang berlaku.

2.2. Tahap-tahap Kebijakan Publik

Kebijakan publik dibuat agar dapat memecahkan masalah yang terjadi di publik. Oleh karena itu, persoalan pertama dalam memformulasikan kebijakan public yaitu merumuskan masalah kebijakan terlebih dahulu. Berikut ada beberapa tahapan kebijakan publik menurut William Dunn (1995) dalam Anggara (2014:120-121) adalah sebagai berikut :

- Penyusunan agenda

Penyusunan agenda yaitu berupa proses dan fase yang begitu strategis dalam suatu realitas kebijakan publik. Pada proses penyusunan agenda ini mempunyai ruang yang berguna untuk memaknai apa yang disebut masalah publik dan juga prioritas dalam agenda publik dipertarungkan, bila suatu isu atau permasalahan mendapat status sebagai masalah publik dan mendapatkan prioritas

dalam agenda publik, oleh karenanya isu itu berhak mendapat mendapat alokasi sumber daya publik.

- Formulasi kebijakan

Yaitu permasalahan yang terjadi yang masuk dalam agenda kebijakan, kemudian dibahas dan dicermati para pembuat kebijakan tersebut, masalah-masalah yang ada kemudian dirumuskan untuk diakhir mencari pemecahan masalah yang terbaik. Adapun pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai macam alternatif atau pilihan-pilihan kebijakan yang telah disediakan, sama halnya dengan perjuangan sebuah masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan, dalam tahapan perumusan kebijakan masing-masing alternatif berusaha untuk bisa dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk pemecahan masalah yang ada.

- Adopsi/legitimasi kebijakan

Legitimasi kebijakan mempunyai tujuan yaitu memberikan otorisasi pada proses yang dasar pemerintahan, bila suatu tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat diatur oleh kedaulatan rakyat, warga negara akan selalu mengikuti arahan pemerintah. Namun warga negara harus percaya bahwa yang dilakukan pemerintah itu yang sah.

- Penilaian kebijakan

Secara umum, yaitu proses evaluasi kebijakan yang mencakup proses implementasi, kemudian dampak yang terjadi dalam tahap kebijakan tersebut. Dalam proses ini evaluasi dipandang sebagai sebuah program fungsional, artinya evaluasi kebijakan tidak selalu diterapkan pada tahap akhir, melainkan juga diterapkan dalam seluruh ronde kebijakan. Dengan demikian evaluasi kebijakan bisa mencakup tahap-tahap perumusan masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah-masalah kebijakan, implementasi, ataupun tahap dampak kebijakan.

2.3. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah sebagai tahapan yang begitu penting bagi keseluruhan struktur dalam kebijakan, sehingga dalam proses implementasi kebijakan kita bisa menentukan apakah kebijakan yang dilalui pemerintah benar-benar beroperasi dilapangan dan memperoleh hasil seperti

yang telah direncanakan sebelumnya. Untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam kebijakan yang sudah ditetapkan, maka kebijakan public yang telah ditentukan perlu di implementasikan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Implementasi kebijakan adalah tahapan yang sangat penting atau bisa dikatakan krusial dalam proses kebijakan publik, program ataupun kebijakan tidak terlepas harus di implementasikan agar menghasilkan dampak atau tujuan yang sudah direncanakan.

Implementasi kebijakan juga merupakan aktivitas yang dapat dilihat setelah adanya pengarahan yang sah dari kebijakan meliputi usaha pengelolaan input guna untuk mendapatkan implementasi baru yang akan dimulai. Bila suatu tujuan dan sasaran telah dibuat dan ditetapkan, kemudian program kegiatan sudah tersusun rapi dan dana sudah siap untuk proses pelaksanaannya kemudian telah disalurkan untuk mencapai sasaran atau tujuan kebijakan yang diinginkan. Implementasi kebijakan pada dasar prinsipnya hanya untuk mencari cara agar sebuah kebijakan dapat meraih tujuannya. Adapun pengertian implementasi kebijakan secara luas yaitu suatu alat administrasi public yang dimana pemeran actor, prosedur, organisasi, dan sumber daya diorganisasikan bersama-sama guna untuk menjalankan kebijakan agar dapat memperoleh dampak serta tujuan yang ingin dicapai.

2.4. Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan investasi dan hak bagi seluruh masyarakat, untuk menjamin kesehatan dibutuhkan berupa sistem yang bisa mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat sebagai bentuk usaha untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan memadai adalah bentuk pegangan masyarakat dan menjadi salah satu yang paling mendasar dibutuhkan oleh setiap masyarakat seperti kebutuhan yang lainnya yaitu pangan dan pendidikan. Bentuk pelayanan layanan kesehatan yang mempunyai kualitas yaitu pelayanan kesehatan yang mempunyai kepedulian tinggi untuk memuaskan masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan, masyarakat selalu berharap agar pelaksanaan layanan kesehatan dilaksanakan secara aman, adil, bertanggung jawab atas kesembuhan, serta merata untuk seluruh masyarakat tidak ada diskriminatif, sehingga hak pasien yang

membutuhkan jasa pelayanan merasa selalu dilindungi.

Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang mana sesuai dengan pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Salah satu bentuk usaha pemerintah dalam memberikan kesehatan untuk masyarakat yaitu membangun disetiap kecamatan berupa instansi sebagai pusat untuk menjalankan pelayanan kesehatan masyarakat, berupa Pusat Kesehatan Masyarakat atau biasa dikenal dengan sebutan Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya. Puskesmas adalah organisasi fungsional yang melaksanakan usaha pelayanan kesehatan yang mempunyai sifat merata dan terpadu serta terjangkau bagi masyarakat. Upaya pelayanan kesehatan tersebut dilaksanakan dengan memfokuskan kepada masyarakat luas untuk mencapai sebuah target yaitu kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan status dan martabat seseorang.

Puskesmas adalah unit yang melakukan pelaksanaan kesehatan dibawah kepengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten. Puskesmas juga harus memberikan pelayanan yang promotif, kuratif, preventif, sampai pada rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas bisa memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan, guna untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik diusahakan adanya proses peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi agar mencapai derajat kesehatan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat yang ada. Keberadaan suatu puskesmas sangat bermanfaat bagi masyarakat, setidaknya bisa menjawab kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan. Puskesmas berfungsi sebagai :

pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

2.5. Konsep Pelayanan Publik

Demi mempertahankan kelangsungan hidupnya manusia dituntut untuk berjuang serta berusaha untuk mendapatkan kebutuhan hidupnya. Kebutuhan hidup akan terus naik seiring berjalannya waktu dan pertumbuhan kehidupan seseorang, mulai dari lahir sampai dengan dewasa. Peningkatan kebutuhan itu dimulai dari tingkat yang mendasar atau level yang rendah sebagai syarat hidup yang normal menuju kebutuhan yang paling tinggi derajat atau yang bisa menyempurnakan hidup seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Maslow dalam buku Nicholas Henny (1995) yang mengatakan bahwa kebutuhan hidup manusia itu digolongkan menjadi lima tingkatan yaitu :

- a. Kebutuhan fisiologis, kebutuhan ini bersifat fisik serta biologis sebagai syarat pertama manusia untuk bisa bertahan hidup secara normal, sehingga kebutuhan yang mendasar ini harus dipenuhinya tanpa menunda-nunda ataupun menghindarinya, kebutuhan ini terdiri dari makan, minum, istirahat yang cukup, hubungan suami istri, dan kebutuhan-kebutuhan yang mempunyai sifat individual lainnya.
- b. Kebutuhan akan keamanan serta keselamatan, kebutuhan ini mempunyai sifat psikologis, kebutuhan ini muncul dari sifat mendasar manusia yang mempunyai rasa takut sehingga ingin mendapatkan perlindungan. Karena sebagai makhluk individual, manusia tidak akan lepas dari yang namanya bahaya dan musuh alami yang mengancam hidupnya, misalkan penyakit, hidup miskin, bersedih, dan lain-lain
- c. Kebutuhan akan berkelompok atau kebutuhan sosial, kebutuhan ini mendorong individual untuk bertingkah laku yang baik sehingga dapat perhatian yang baik pula disekitarnya, dengan berperilaku yang baik seseorang akan bermanfaat atau berkumpul dengan orang lain. Sehingga dapat menjalin kerjasama dengan baik dalam kelompoknya.

- d. Kebutuhan penghargaan, dengan kebutuhan ini akan membuat individual untuk dapat mengembangkan dirinya dan selalu berbuat baik bagi dirinya, dengan tujuan agar mewujudkan kepuasan dirinya sehingga mampu membuktikan kepada orang disekitarnya.
- e. Kebutuhan akan perwujudan diri, kebutuhan ini dapat membuat individu melakukan perkembangan dirinya dan selalu melakukan tindakan-tindakan yang terbaik bagi dirinya, dengan tujuan untuk mewujudkan hasil yang puas untuk dirinya dan mampu membuktikan kemampuan yang dimilikinya.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan manusia tersebut, setiap individu akan selalu membutuhkan bantuan dari orang lain, semakin banyak memerlukan bantuan orang lain itu yang bisa mendorong proses pelayanan. Intinya pelayanan bisa dikatakan sebagai upaya membantu orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Jadi bila dikaitkan dengan tingkat kebutuhan yang hirarkis, maka pelayanan dengan kebutuhan akan selalu berkaitan satu sama lain. Pelayanan timbul karena adanya kebutuhan yang berkembang, kemudian sebaliknya kebutuhan akan terus berkembang seiring dengan proses pelayanan yang terus berjalan, dalam artian ini setelah pelayanan diselenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhan-kebutuhan yang baru lagi.

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Peneliti dalam penelitiannya menggunakan metode pendekatan kualitatif, karena permasalahannya mempunyai hubungan dengan perilaku manusia yang dimana penelitiannya bergantung dari hasil penelitian.

Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang dilaksanakan secara utuh terhadap subjek, dimana peneliti menjadi aktor utama dalam proses penelitian tersebut, dan kemudian dari hasil pendekatan tersebut dijadikan bahan dalam bentuk kata-kata yang tertulis.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Pulau Laut Tanjung Selayar, kecamatan

tersebut bertempat di kabupaten Kotabaru provinsi Kalimantan Selatan. Lebih tepatnya di desa Tanjung Selayar dimana Puskesmas itu dibangun.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, untuk dapat memperoleh data dan informasi yang akurat, serta keterangan-keterangan yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data secara langsung ke lokasi penelitian agar dapat mendapatkan data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan tersebut adalah sebagai berikut :

3.3.1 Observasi

Teknik peninjauan ke lokasi penelitian sebelum melakukan wawancara dengan informan. Adapun observasi yang disebut melihat sekitaran tempat penelitian, melihat bagaimana proses yang terjadi ditempat penelitian tersebut, kemudian peneliti dapat memastikan apa yang harus diteliti di tempat penelitian tersebut.

3.3.2 Wawancara

Teknik wawancara dilakukan untuk mendapatkan data dengan melakukan wawancara secara langsung dengan informan, wawancara yang didapatkan akan sangat membantu peneliti, karena dengan hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan sesuatu dengan hasil wawancara tersebut

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi sebagai bukti pelengkap dalam penelitian. Adapun bentuk dari dokumentasi berupa file-file mengenai profil tentang tempat penelitian, dan berupa foto-foto kegiatan saat peneliti melakukan penelitiannya dilapangan

3.4. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut :

3.4.1 Reduksi data

data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab semua pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data,

selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok yang diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

3.4.2 Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3.4.3 Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya, kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Puskesmas Tanjung Selayar

Puskesmas Tanjung Selayar adalah salah satu puskesmas yang dibangun di kecamatan Pulau Laut Tanjung Selayar pada tahun 2016 dan saat peresmian di resmikan langsung oleh Bapak Bupati Kotabaru saat itu yaitu Bapak Sayid Jafar Alydrus, S.H, pada saat itu puskesmas mulai berjalan pada bulan agustus 2016 yang mana tenaga kesehatannya masih seadanya dengan meminta bantuan langsung pada Puskesmas Pulau Laut Barat. Bisa dilihat dari tabel berikut mengenai identitas puskesmas tanjung selayar

4.2. Visi dan Misi Puskesmas

Untuk menjalankan sebuah organisasi, maka suatu organisasi harus mempunyai visi dan misi yang telah ditentukan kemudian dijadikan sebagai acuan untuk bekerja sehingga tercapainya tujuan organisasi tersebut. Sebagai salah satu organisasi Puskesmas Tanjung Selayar telah menentukan visi dan misi sebagai berikut :

- a. Visi Puskesmas Tanjung Selayar
Visi Puskesmas Tanjung Selayar yaitu menjadi puskesmas dengan pelayanan yang bermutu dan merata menuju masyarakat tanjung selayar yang sehat.
- b. Misi Puskesmas Tanjung Selayar
 1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara promotif,

- prefentif, kuratif, dan peningkatan rehabilitatif
- 2. Menyelenggarakan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat
- 3. Meningkatkan keterjangkauan pelayanan kesehatan
- 4. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam peningkatan derajat kesehatan
- 5. Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperilaku sehat dan hidup dalam lingkungan yang sehat

4.3. Data Geografis Puskesmas

Puskesmas Tanjung Selayar terletak di jalan pemerintahan RT.003 desa Tanjung Pelayar, Kecamatan Pulau Laut Tanjung Selayar, memiliki luas wilayah 75,16 km² dengan batas-batas wilayahnya sebagai berikut :

Sebelah utara : kecamatan pulau laut barat
 Sebelah selatan : laut jawa
 Sebelah barat : selat laut
 Sebelah timur : kecamatan pulau laut kepulauan

Puskesmas Tanjung Selayar melaksanakan pelayanan kesehatan terhadap 10 desa/kelurahan yang ada di wilayah kerja puskesmas tanjung selayar, adapun desa tersebut yaitu :

1. Desa Tata Mekar
2. Desa Bangun Rejo
3. Desa Bandaraya
4. Desa Tanjung Pelayar
5. Desa Tanjung Sungkai
6. Desa Tanjung Tengah
7. Desa Kampung Baru
8. Desa Gosong Panjang
9. Desa Teluk Tamiang
10. Desa Tanjung Kunyit

4.4. Pembahasan

4.4.1. Tangible

Tangible dalam konteks pelayanan kesehatan merupakan hal-hal yang bersifat fisik yang ada di puskesmas dan penampilan para pegawai kesehatan puskesmas yang dapat

mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai kesehatan kepada masyarakat. Tangible dapat dilihat dari fasilitas yang ada kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan kesehatan, serta penampilan yang rapi dan bersih oleh petugas kesehatan sehingga masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan dapat merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara dan observasi mengenai tangible dapat disimpulkan bahwa pihak puskesmas sudah melakukan usaha untuk membangun terutama dalam hal fasilitas fisik sudah dilakukan secara maksimal, namun masih ada beberapa kekurangan seperti perlu adanya penambahan kursi di ruang tunggu puskesmas, adapun penampilan para pegawai kesehatan sudah sangat bersih, rapi sehingga terciptanya suasana tenang dalam pelayanannya.

4.4.2. Reliability

Reliability adalah kemampuan aparatur kesehatan di puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat. Dalam dimensi ini dapat dilihat kemauan dan kejujuran aparatur kesehatan dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan kesehatan, kecepatan pegawai kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan, dan sesuai dengan prosedur dengan jenis pelayanan yang diminta masyarakat.

Dari hasil wawancara mengenai reliability para pegawai kesehatan di puskesmas Tanjung Selayar sudah melakukan tugasnya sesuai dengan kemampuan mereka, kemudian sebagian besar masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kesehatan, namun

masih ada yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh beberapa pegawai yang ada karena kurang maksimalnya dalam melayani masyarakat yang ada.

4.4.3.Responsiviness

Responsiviness dalam konteks kebijakan pelayanan kesehatan berkaitan dengan ketanggapan dan respon pegawai kesehatan dalam memahami permohonan atau kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebijakan pelayanan kesehatan yang dijalankan, responsiviness dapat dilihat dari kemampuan pegawai kesehatan dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan masyarakat, dan kemampuan pegawai kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan di puskesmas Tanjung Selayar.

Dari hasil wawancara bahwa proses responsiviness yang diberikan oleh pegawai kesehatan sudah sangat baik sehingga dari hasil wawancara para masyarakat tidak ada yang mengeluhkan mengenai responsiviness yang diberikan oleh pegawai kesehatan puskesmas Tanjung Selayar.

4.4.4.Assurance

Assurance adalah garansi terhadap produk layanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepastian akan layanan kesehatan yang baik dan nyaman, assurance ini dapat dilihat dari jaminan akan pemrosesan berkas, jaminan akan kepastian biaya sesuai ketentuan. Melihat dari hasil wawancara bahwa assurance yang diberikan oleh pihak puskesmas sudah sangat baik dari pemrosesan berkas yang dilakukan secepatnya, serta biaya yang mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga dapat membantu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

4.4.5.Emphaty

Emphaty dalam konteks pelayanan kesehatan di

puskesmas berkaitan dengan perilaku atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pegawai kesehatan di puskesmas kepada masyarakat yang dilayan, sehingga terciptanya suasana yang harmonis dan saling mengerti antara pihak puskesmas dan masyarakat. Emphaty bisa dilihat dari sikap yang ramah pegawai dalam proses pelayanan kesehatan.

Dari hasil wawancara mengenai emphaty dapat dilihat bahwa emphaty yang diberikan oleh pihak puskesmas sudah sangat baik sehingga tidak ada keluhan mengenai emphaty yang diberikan oleh pegawai kesehatan puskesmas Tanjung Selayar.

4.4.6.Faktor pendukung

Faktor pendukung adalah sesuatu yang mendukung dan menungging pelayanan kesehatan agar terciptanya proses pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara mengenai faktor pendukung tidak banyak yang menjadi faktor pendukung puskesmas Tanjung Selayar hanya pegawai yang saling bekerja sama dan menutupi kekurangan masing-masing, kemudian juga masyarakat yang patuh akan pola makan yang teratur dan peduli akan hidup sehat sehingga kurangnya daftar pasien yang berkunjung ke puskesmas.

4.4.7.Faktor penghambat

Faktor penghambat adalah kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak puskesmas sehingga proses pelayanan yang ada kurang maksimal dikarenakan kendala-kendala yang ada.

Dari hasil wawancara mengenai faktor penghambat puskesmas Tanjung Selayar bahwa sarana yang ada masih dikatakan kurang seperti kursi ruang tunggu masih perlu ditambahkan, kemudian para pegawai yang bertempat tinggal jauh dari puskesmas sehingga menghambat pelayanan

yang diberikan oleh pegawai tersebut.

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Melihat dari bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa dari 5 dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

1. Tangible

Melihat dari hasil pengamatan dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa kekurangan yang terdapat di puskesmas tanjung selayar atau bisa dikatakan kurang baik seperti fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang berupa ruang tunggu yang sering penuh dengan masyarakat yang menunggu antrian, sehingga masyarakat lainnya harus berdiri menunggu antrian

2. Reliability

Hasil wawancara dengan informan dapat dilihat masih kurang baik karena masih adanya pegawai yang kurang berpengalaman dalam memberikan pelayanan kesehatan yang mengakibatkan masyarakat kurang puas dan nyaman dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai tersebut.

3. Responsiveness

Hasil dari wawancara sebelumnya dapat disimpulkan bahwa responsiveness yang diberikan pegawai kesehatan puskesmas tanjung selayar sudah baik, karena tidak adanya keluhan dari masyarakat yang diwawancarai mereka sangat puas dengan yang diberikan oleh pegawai kesehatan.

4. Assurance

Melihat dari hasil wawancara, bisa dikatakan sudah sangat baik, karena tidak adanya keluhan yang diberikan oleh masyarakat yang diwawancarai mereka puas dengan jaminan-jaminan yang diberikan oleh pegawai puskesmas tanjung selayar mulai dari biaya yang relatif rendah kemudian pemrosesan berkas yang

cepat sehingga mereka tidak terlalu lama menunggu.

5. Emphaty

Melihat dari hasil wawancara, bisa dikatakan bahwa proses empathy yang diberikan oleh pegawai kesehatan sudah sangat baik, tidak ada keluhan yang diberikan oleh masyarakat para pegawai kesehatan sangat perhatian dengan para pasien yang datang sehingga para pasien merasa terjamin, nyaman dan aman dalam pelayanan kesehatan.

6. Faktor Pendukung

Tidak banyak yang bisa menjadi faktor pendukung pelayanan kesehatan puskesmas tanjung selayar selain dari pegawai kesehatan yang bisa diajak kerjasama, dan kemudian masyarakat yang peduli dengan hidup sehat sehingga dapat mengurangi angka pasien kunjungan ke puskesmas tanjung selayar.

7. Penghambat

Faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan disini, yaitu para pegawai yang masih kurang berpengalaman dalam pelayanan kesehatan, kemudian sarana dan prasarana yang masih kurang seperti ruang tunggu yang sering penuh, sehingga masyarakat ada yang sering berdiri menunggu antrian. Adapun juga internet yang lambat, kemudian jalanan rusak yang menghambat dalam proses rujukan ke rumah sakit di kabupaten.

5.2. Saran

Saran yang peneliti berikan melihat dari kesimpulan diatas yaitu sebagai berikut :

1. Mengenai tangible, perlu dilakukan renovasi agar menyediakan ruangan tunggu yang luas agar tidak ada lagi antrian yang harus berdiri, lebih tepatnya perlu adanya penambahan kursi di ruang tunggu puskesmas.
2. Mengenai reliability, perlu dilakukan pelatihan kepada para pegawai kesehatan agar tidak ada lagi pegawai yang kurang berpengalaman dalam proses pelayanan kesehatan. Sehingga masyarakat tidak ada lagi yang mengeluhkan dalam hal tersebut.
3. Mengenai responsiveness, sekira dapat meningkatkan dan

- mempertahankan kualitas yang ada agar kesan dari para masyarakat selalu positif sehingga terciptanya suasana nyaman aman bagi para pasien,
4. Mengenai assurance, agar selalu dapat dipertahankan dan lebih meningkatkan lagi pelayanan kesehatannya sehingga masyarakat semakin merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pegawai kesehatan di puskesmas tanjung selayar.
 5. Mengenai empathy, agar selalu dipertahankan dan meningkatkan lagi pelayanan kesehatan, karena masyarakat yang datang selalu ingin perhatian yang lebih dari pegawai kesehatan, oleh karena itu pegawai perlu mempertahankan dan meningkatkan perhatiannya kepada pasien yang datang sehingga mereka dapat merasakan kenyamanan dan aman serta merasa keadilan dalam proses pelayanan yang ada.
 6. Puskesmas Tanjung Selayar harus mampu mengembangkan fasilitas-fasilitas yang ada.
 7. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan agar terciptanya suasana aman dan nyaman, dan juga perlu menambahkan layanan puskesmas keliling guna melayani masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan dapat merata bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A.G Subarsono, 2005 Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dwiwowijoto, et all. 2004. Kebijakan Publik Formulasi Implementasi Kebijakan Publik. GAVA MEDIA
- Dwiyanto Indiahono, Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis, 2009
- Haris Herdiansyah M.Si Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial Jakarta :salemba humanika 2009
- Purwanto E.A dan D.R Sulistyastuti 2015, Implementasi Kebijakan Publik, GAVA MEDIA
- Ratminto dan Septi Winarsih Atik, Manajemen Pelayanan, Mismar, Jakarta 2005
- Rian Nugroho, Manajemen Pelayanan Publik, Depok, Rajawali Pers 2019
- Ridwan Jumarso dan Sudrajat Akhmad Sodik, 2009 Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik, Bandung : Nuansa
- Sugiyono, 2007. Metode Penelitian pendidikan kualitatif, kuantitatif dan R&D Bandung : Alfabeta
- Winarno, Budi 2002. Kebijakan publik teori dan proses, Yogyakarta : Penerbit Media Pressindo