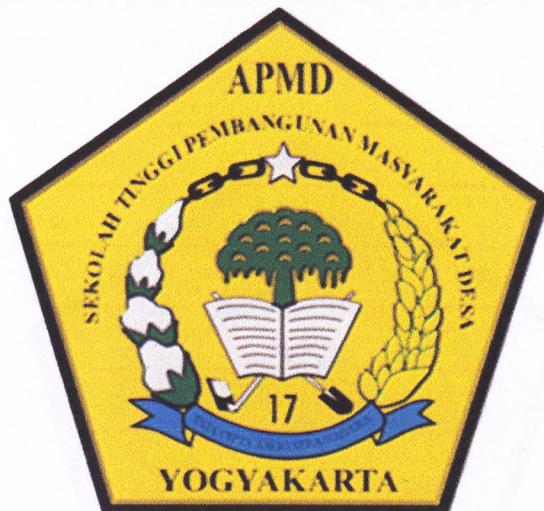


PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN PARINDU

(Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif di , Kecamatan Parindu, Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat)

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

FRANSISCUS IVAN

NIM : 12520020

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA

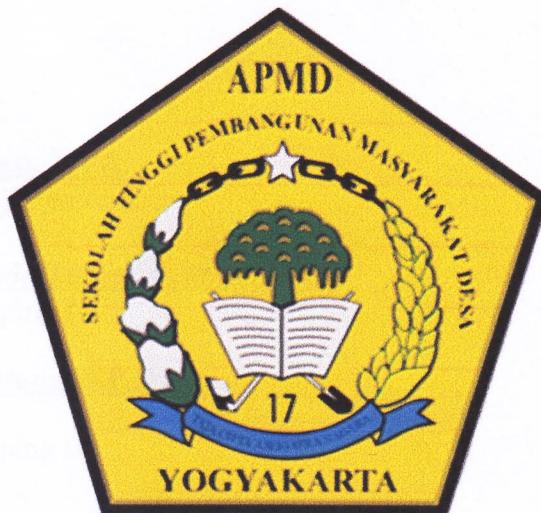
STPM “APMD” YOGYAKARTA



**PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN PARINDU
(Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif di , Kecamatan Parindu, Kabupaten
Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Guna Menyelesaikan Program
Studi Ilmu Pemerintahan Jenjang Kesarjanaan (S-1)**



DISUSUN OLEH :

FRANSISCUS IVAN

NIM : 12520020

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA

STPMD "APMD" YOGYAKARTA



HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah
Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 14 Oktober 2016

Waktu : 10:00 WIB

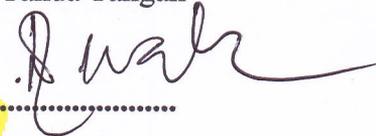
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama :

1. **Dra. Herawati, MPA.**
Ketua/Penguji/Pembimbing
2. **Dr. R. Widodo Tripuro, MM., M.Si**
Penguji Samping I
3. **Utami Sulistiana, S.P., M.P.**
Penguji Samping II

Tanda Tangan



Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan




Gregoris Sahan, S.IP, M.A

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA**

2016

MOTTO

*Cobalah untuk tidak menjadi seorang yang sukses, tapi
jadilah seorang yang bernilai*

*Seberat apapun beban masalah yang kamu hadapi saat
ini, percayalah bahwa semua itu tidak pernah melebihi
batas kemampuan kamu*

*Ketika kamu memulai dengan percaya, melangkah
dengan keyakinan, maka percayalah kamu tidak akan
pernah kehilangan harapan*

*Jangan hitung berapa kali orang menyakitimu dan
meninggalkanmu, tapi ingatlah betapa sering kau
menyakitimu Tuhan, tapi dia tak pernah meninggalkanmu*

*Tanah yang digadai bisa kembali dalam keadaan lebih
berharga, tetapi kejujuran yang pernah digadai tidak
pernah bisa ditebus kembali.*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur kupersembahkan karya kecilku, dengan kebahagiaan serta perjuangan kepada :

- ❖ Tuhan Yesus Kristus, Allah Bapa, dan Bunda Maria yang Telah mengijinkanku untuk menyelesaikan karya tulisku, dan selalu memberikan kesehatan dan penyertaan kepadaku dalam pengerjaan skripsi.
- ❖ Kedua orangtua yang aku cintai yaitu Antonius A (Ayah) dan Marselina Suya (Ibu), yang telah membesarkan dan mengasihiku sampai saat ini. Terima kasih atas doa dan dukungannya bagiku dalam pengerjaan skripsi. Tanpa doa dan dukungan dari Ayah dan Ibu saya pasti tidak akan bisa seperti ini.
- ❖ Saudara-saudara ku yaitu Kristianus Rendra, Alfonsius Kristianto, Oktavianus Videli, Novianus Edi, dan Selfinus Junia Rio yang selalu memberikan Dukungan dan semangat.
- ❖ Teman-temanku Angkatan 2012 dan juga orang-orang yang telah mendukung penulis.
- ❖ Keluarga besarku di Bodok dan Bukong yang selalu memberikan dukungan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, dan rahmat yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan kewajiban sebagai seorang mahasiswa dalam melengkapi salah satu syarat menyelesaikan program S1, melalui judul “Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Parindu”.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami Kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkat penyertaan Tuhan Yesus Kristus kendala tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada ibu Dra. Herawati, MPA. Selaku pembimbing yang telah sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada :

1. Bapak Habib Muhsin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “ApmD” Yogyakarta.
2. Bapak Gregorius Sahdan, S. IP, M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
3. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan (S-1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

4. Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta c.q. Kepala Kesbangpol dan kesbanglingmas provinsi DIY.
5. Gubernur Provinsi Kalimantan Barat c.q. kepala Kesbangpol dan Kesbanglingmas provinsi Kalbar.
6. Bupati Kabupaten Sanggau c.q. Kepala Kesbanglingmas Kabupaten Sanggau.
7. Puskesmas Kecamatan parindu dan Kepala Puskesmas juga jajarannya yang telah bersedia menjadi informan sekaligus membantu sayadalam mendapatkan data.
8. Almamater kebesaran, terima kasih atas jasmu dalam setiap perjalanan selama menempuh teori dan penyelesaian kuliah.
9. Seluruh staff dan karyawan-karyawati Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
10. Tunangan ku Sherly Gita Pramesti, kedua mertua ku Martinus Sudarso dan Sri Maria yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada ku tanpa henti.
11. Saudara-saudara sepupuku Iking, Nita, Lina Selvi, Iwan, Ali, Jai, Ning, Sela, Eko, Riki, Mar, Agus, Arbi, Anong, Jeki, Pili (abang seng), Meli, Rini, Repi, Ocik, dek Ucin, Ciput, Riko, Andre, Onggi, Firda, Jeano, Rama, Desi, Egi, Hendri, Emi, Andi, Leo, Saki, bang Asin, dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebut satu persatu terima kasih atas doa dan dukungannya.
12. Teman-teman seperjuangan Samson, Rio, Andre, Baskoro, Adil, Arta, Sesar, Isak, Made, Noven, Otek, Puput, Irwan, Andri, Riki Ngamel, Prapti,

Ayu, Yunita, Mak ani, Fitri, Lilo, Akin, Ober, Jepri, Apri, Mase, Moci, Benk, Fajar, Udong, Adong, Yogi, Paul, Erik, Lolita, Ria, Yut, Siska, Sela, Om Bob, Denis, Kak Emil, Ade, Siska, Rahmat, Moses, Yodi, Noy, Krisna, Caca, Iking, Anas, Sandi, Tungkris, Lina, Nita dan masih banyak lagi yang tak mungkin saya sebut satu persatu terima kasih atas doa dan dukungannya.

13. Teman-teman Kontrakan Rio (Iyai), Edi (Bocul), Novi (Buconglai), Pega (si tukang tidur), Abel (Si kurus), Pulin (Helmman), dan Andre (Si tukang tacu).

Yogyakarta, 10 Oktober 2016

Fransiscus Ivan

DAFTAR ISI

HALAMAN

PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS DI KECAMATAN PARINDU	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
INTI SARI.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	8
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	8
D. KERANGKA TEORI.....	9
1. Pelayanan Publik	9
2. Pelayanan Kesehatan	12
3. Puskesmas.....	14
E. RUANG LINGKUP	23
F. METODOLOGI PENELITIAN	24
F.1. Jenis Penelitian.....	24
F.2. Unit Analisis.....	25
F.3. Teknik Pengumpulan Data	26
F.4. Teknik Analisis Data.....	27
BAB II.....	30
PROFIL PUSKESMAS KECAMATAN PARINDU	30
A. GAMBARAN UMUM KECAMATAN PARINDU	30
1. Letak dan Batas Wilayah	30
2. Topografi.....	30
3. Luas Wilayah	31
4. Kependudukan	32

5. Pendidikan.....	33
6. Kelembagaan.....	35
7. Transportasi	39
8. Prasarana Komunikasi.....	39
B. GAMBARAN UMUM PUSKESMAS KECAMATAN PARINDU	40
1. Tugas dan Fungsi Puskesmas	41
2. Visi dan Misi	41
3. Program Pokok Puskesmas	42
4. Data Ketenagaan, Sarana dan Prasarana	43
C. RINCIAN TUGAS PUSKESMAS KECAMATAN PARINDU KABUPATEN SANGGAU....	47
BAB III.....	52
ANALISIS DATA	52
A. Identitas Informan	52
B. Pelayanan di Puskemas Kecamatan Parindu berdasarkan Indikator Tangible (Bukti langsung).....	54
C. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Parindu Berdasarkan Indikator Reliable (Handal).....	57
1. Pelayanan yang sesuai dengan SOP	58
2. Kehandalan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	60
3. Petugas Mengaplikasikan Pelayanan yang Mengedepankan Kemudahan Bagi Pasien.....	63
4. Jaminan Waktu Yang diberikan oleh petugas	65
5. Petugas Menyusun Prosedur yang Mudah Terhadap Pengisian dan Penggunaan formulir Bagi Pasien	66
D. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Parindu Berdasarkan Indikator Responsiveness (daya tanggap)	68
E. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Parindu Berdasarkan Indikator Assurance (jaminan)	70
1. Jaminan Pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Kepada Pengunjung Puskesmas.....	70
2. Pengetahuan Petugas Puskesmas Dalam Memberikan Pelayanan	72
3. Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien	74
4. Sikap Petugas Puskesmas Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Sopan dan Santun	75

F. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Parindu Berdasarkan Indikator Empaty	76
1. Upaya Petugas Mengetahui Kebutuhan Pasien	76
2. Upaya Petugas Mengenali Pasien Dengan Baik	77
3. Perhatian Khusus yang diberikan Petugas Kepada Pasien.....	79
BAB IV.....	81
PENUTUP	81
A. KESIMPULAN	81
B. SARAN	85

DAFTAR PUSTAKA

PANDUAN WAWANCARA

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PENELITIAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Luas Wilayah menurut Penggunaan	35
Tabel II.2	Penduduk Kecamatan Parindu	36
Tabel II.3	Penduduk Berdasarkan Umur	37
Tabel II.4	Tingkat Pendidikan	38
Tabel II.5	Posyandu dan Posyandu Lansia	40
Tabel II.6	Pustu (Puskesmas Pembantu)	42
Tabel II.7	Data Pegawai	47
Tabel II.8	Sarana Non Medis	48
Tabel III.1	Identitas Informan	57

INTI SARI

Skripsi ini berjudul “Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Parindu”. Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis kesehatan Dinas Kesehatan kabupaten/kota sudah seharusnya memberikan pelayanan yang preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif baik melalui Usaha Kesehatan Perorangan (UKP) maupun Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM). Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya Puskesmas setidaknya dapat menjawab kebutuhan yang mudah dijangkau. Dalam setiap pelayanan tidak dapat dipungkiri adanya keluhan ataupun kritikan dari Pengunjung Puskesmas. Baik dari pelayanannya, sikap petugas kepada pasien, ruang tunggu, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan hal lain yang tentunya harus dapat segera diatasi dan diperbaiki oleh Puskesmas. Masih kuatnya adat istiadat, di kalangan masyarakat Kalimantan Barat, khususnya masyarakat kabupaten Sanggau, kecamatan Parindu mempengaruhi masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan. Masyarakat lebih memilih pengobatan secara tradisional dibandingkan pelayanan medis yang diberikan oleh Puskesmas. Oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian di Puskesmas kecamatan Parindu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan Puskesmas di kecamatan Parindu.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu petugas Puskesmas dan Masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi sebagai pendukung data dalam penelitian. Tahap analisis data yang dilakukan adalah dengan cara pengumpulan data, reduksi data, klasifikasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang dapat digambarkan dari penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas kepada pengunjung sudah lumayan baik dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu tangible, reliable, responsive, assurance, dan empathy. Dari kelima dimensi di atas penilaian dari masyarakat semuanya baik, namun untuk poin tangible dan responsive dirasakan kurang maksimal. Karena ruang Puskesmas yang kecil hanya cukup untuk menampung sedikit pasien, dan dokter yang hanya ada satu membuat pelayanan tidak bisa maksimal dikarenakan antri yang sangat panjang.

Kata kunci : Pelayanan, Puskesmas

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan 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. Penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-Undang Pelayanan Publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dan korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan

penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan warga masyarakat atau orang banyak dalam kehidupan bermasyarakat. karenanya pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat sensitif, jika terjadi sedikit penyimpangan dalam pelayanan yang diberikan, akan memicu timbulnya banyak komentar atau konflik. adanya transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sangat diharapkan karena selama ini yang namanya pelayanan publik selalu bersinggungan dengan masalah politik dan berbenturan dengan perilaku yang tidak terbuka dari birokrasi pemerintahan itu sendiri.

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) di mana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelola sumber daya lain.

Upaya untuk mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal termasuk peningkatan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut :

“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.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai

unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat. Yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang sering disebut Puskesmas.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

Hidup dalam lingkungan sehat;

- a. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
- b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu; dan
- c. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan organisasi yang fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan pengembangan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dipikul oleh pemerintah dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan

kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

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 usaha kesehatan perorangan (UKP) atau usaha kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain rawat jalan. Kadaan tersebut bisa terjadi jika pasien membutuhkan pelayanan yang lebih ekstra. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan

Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan. Maka dari itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri.

Puskesmas Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan Kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Namun dalam aktifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau masih terdapat ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Ketidakpuasan pelayanan dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawat, dan kelalaian petugas dalam menangani pasien. Lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari Puskesmas ini sangat minim. Tidak dapat dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan kesehatan dari Puskesmas sehingga kemungkinan untuk terjadinya nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi. Ditambah lagi dengan hanya adanya satu dokter yang berpraktek dipuskesmas ini membuat semakin susah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Masyarakat harus rela antri berjam-jam hanya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari puskesmas. Kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya dalam pelayanan kesehatan masyarakat berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi

pelayanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi pasien yang berobat di puskesmas kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau. Karena hal tersebut masyarakat pastinya berpikir dua kali jika ingin berobat ke Puskesmas.

Ketidakpuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat memberi dampak pada kurang percayanya masyarakat terhadap puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal. Masyarakat pada akhir akhir lebih memilih untuk datang kepada para pelaku pelayanan kesehatan yang membuka praktek sendiri di rumahnya. Karena dirasakan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang semaksimal mungkin dari para pelaku pelayanan kesehatan yang membuka praktek sendiri di rumahnya ketimbang harus antri di puskesmas untuk mendapatkan pelayanan.

Kuatnya kultur budaya yang dimiliki oleh masyarakat Kalimantan Barat, khususnya Kabupaten Sanggau, kecamatan Parindu membuat masyarakat lebih percaya kepada pengobatan secara tradisional daripada perawatan secara medis. Seharusnya Puskesmas Kecamatan Parindu sebagai perpanjangan tangan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau dapat mengatasi hal tersebut. Mengingat bahwa tujuan utama Puskesmas adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Dari berbagai macam kendala di atas dapat menjadi acuan bagi puskesmas dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien melalui umpan balik apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan oleh pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan itu, penelitian terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau perlu dilakukan. Agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari Latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Parindu, Kabupaten Sanggau?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Parindu.

2. MANFAAT PENELITIAN

- a. Manfaat dari peneliti supaya pembaca lebih memahami apa sebenarnya fungsi puskesmas sebagai salah satu usaha pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Daftar Pustaka

- Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.
- Azwal, Azrul, 1980. *Puskesmas dan Usaha Kesehatan Pokok*. Jakarta: Akadoma
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Lainnya*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Irawan, Handi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Mubarak, Wahid Iqbal. 2012. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Salemba Medika
- Mubarak, Wahid Iqbal, dan Nurul Nurul Cahyati. 2009. *Ilmu kesehatan. Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika
- Prawirohardjo, Sarwono. 2002. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: YBP-SP.
- Purwandari, A. 2010. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Dalam Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Ratminto, Atik Septi winarsih.2008. *Manajemen pelayanan. Pengembangan Model Konseptual, Penerapan citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saifuddin, Abdul Bari. 2002. *Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta. JNPKKR-POGI.