

**PERANAN PUSKESMAS RAWAT INAP SIDOMULYO DALAM PELAYANAN  
KESEHATAN MASYARAKAT  
DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU**

**Oleh : Atik Kartika Sari  
Email : [atikkartika40@gmail.com](mailto:atikkartika40@gmail.com)**

**Pembimbing : Dr. Hesti Asriwandari, M.Si**

Jurusan Sosiologi  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H. R Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru  
28294 Telp/Fax:0761-63277

**Abstrak**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, karena hanya dalam keadaan sehatlah manusia dapat hidup, tumbuh, berkarya dan berkreasi dengan baik. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya. Pembangunan kesehatan ini diarahkan di puskesmas Sidomulyo Kecamatan tampan sebagai pusat kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Puskesmas Sidomulyo ini adalah puskesmas yang dapat dijangkau oleh masyarakat disekelilingnya dengan memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan pembayaran yang terjangkau terutama bagi perekonomian rendah serta senantiasa memberikan kesehatan dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas hidup sehat masyarakat ke arah yang lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik masyarakat pengunjung puskesmas Sidomulyo serta mengetahui Peranan Puskesmas Sidomulyo Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Responden dalam penelitian ini adalah para pengunjung puskesmas Sidomulyo yang terdiri dari 8 responden penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penelitian deskriptif kualitatif. Proses pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk pengambilan responden adalah purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor peran puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sidomulyo yaitu adanya faktor Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Peran puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat telah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Puskesmas selaku pemberi pelayanan kesehatan pertama dan terdekat terhadap masyarakat yang baik dengan kerjasama antara petugas pelayanan dokter dan perawat yang bekerja dengan peraturan yang ditetapkan. Puskesmas Sidomulyo Memberikan kemudahan bagi masyarakat perekonomian rendah dengan biaya yang murah dengan mengadakan program murah seperti jamkesmas dan surat miskin secara merata.

**Kata Kunci : Peran Puskesmas, Pelayanan, Kesehatan Masyarakat**

**ROLE OF PUSKESMAS SIDOMULYO IN PUBLIC HEALTH SERVICES IN THE  
KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU**

**By : Atik Kartika Sari/1101112262**

**Email : atikkartika40@gmail.com**

**Counsellor : Dr.Hesti Asriwandari, M.Si**

**Department of sosiology**

**Faculty of social Science**

**University of Riau**

**Campus Bina Widya Jl. H. R Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru**

**28294 Telp/Fax:0761-63277**

**Abstract**

*Health is one of the basic human needs, because only in a state of health people can live, grow, work and creativity well. There fore every individual, family and community are entitled to the protection of health, and the state is responsible arrange to be metright to a healthy life for its residents. Health developmentis directedat health centers Sidomulyo Kecamatan Tampan the health center closest tot he people. Sidomulyo Puskesmas health centers which are accessible to the surrounding community by providing services needed by the community with affordablepayments, especially for the lowand the economy continues to provide health by improving the quality and quantity of life of healthy people to a better direction. The purpose of this study was to determine the characteristics of community health centers Sidomulyo visitor and to know the role of Puskesmas Sidomulyo In Public Health Services in the Kecamatan Tampan Pekanbaru. Respondents in this study were the visitors Sidomulyo health center consisting of 8 respondents. The approach usedin this study is a qualitative research deskriptif research. The process of collecting datausing interviews, observation and documentation. The technique used for retrieval of the respondents was purposive sampling. The results showedthat there areseveral factors the role of health centersin providing health services to the community that is the factor procedure Sidomulyo service, turnaround time, cost of service, service products, Infrastructures, and acompetence officer service providers. The role of health centersin providing health services to the community has been running as well asit should. Puskesmas as ahealth care provider first and closest to the public good with the cooperation between doctors and nurses care workers who work with the regulations set. Puskesmas Sidomulyo provide convenience for the low economic communities with low costby makinglow-cost programssuch asa health card anda letteruni formlypoor.*

**Keywords: The role ofhealth centers,Care, Public Health**

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kesehatan di Indonesia adalah salah satu hak yang harus dimiliki oleh tiap warga negara. Didalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia disamping kebutuhan akan sandang dan pangan, pemukiman dan pendidikan. Karena hanya dalam keadaan sehatlah manusia dapat hidup, tumbuh, berkarya dan berkreasi dengan baik. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya. Pembangunan kesehatan ini diarahkan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas hidup masyarakat ke arah yang lebih baik. Di samping itu pula dilakukan perbaikan dan peningkatan sistem pembiayaan kesehatan sehingga menjadi lebih jelas, sarana dan prasarana juga perlu diperhatikan mutunya, agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal.

Pemerintah melalui Puskesmas, posyandu, rumah sakit membuka pintu pelayanan kesehatan bagi mereka yang berpenghasilan rendah. Akan tetapi, dengan berbagai alasan serta krisis multi dimensi, fungsi sosial dan berbagai jenis pelayanan kesehatan milik pemerintah, apalagi

dengan adanya otonomi daerah mulai dari Posyandu, Puskesmas, rumah sakit, dan berbagai pelayanan kesehatan masyarakat lainnya yang bersifat social mulai tererosi oleh sifat-sifat komersialnya.

Adapun peran dan fungsi pokok dari Puskesmas adalah :

1. Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.

Sosialisasi masyarakat dengan memahami latar belakang kebudayaannya, dokter dan perawat sebagai tenaga kesehatan dari Puskesmas harus bisa menyakinkan masyarakat akan pentingnya kesehatan, memperoleh dukungan mereka, dan jika perlu mendorong agar mengubah dengan segala kebiasaan dan perilaku yang dapat mengganggu kesehatan. Selain itu, mereka harus memotivasi peran serta masyarakat dalam bermacam kegiatan kesehatan.

Adapun perkembangan tenaga pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sidomulyo yaitu:

**Table I.1 : Jumlah Tenaga Medis Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Tampan Dari Tahun 2011-2014**

No	Pegawai Puskesmas	Tahun			
		2011	2012	2013	2014
1	Dokter	1	1	3	2
2	Perawat	5	5	12	11
3	Bidan	3	3	5	5

*Sumber : Puskesmas Sidomulyo, 2014*

Pada keterangan table diatas menjelaskan perkembangan jumlah pegawai pada puskesmas Sidomulyo,

dimana tenaga dokter yaitu pada tahun 2011 dan 2012 berjumlah 1 orang dan tahun 2013 mengalami kenaikan menjadi 3 orang dokter dan 2014 mengalami penambahan menjadi 2 orang.

Begitu juga dengan perawat yang peningkatannya begitu minim seperti yang terlihat pada table diatas yakni pada tahun 2011 sebanyak 5 orang dan pada tahun 2012 sebanyak 5 orang dan begitu tahun 2013 peningkatan sebanyak 12 orang dan pada tahun 2014 mengalami penurunan sebanyak 11 orang. Begitu juga dengan tenaga kebidanan dimana dari tahun ketahun grafiknya menjadi turun naik yaitu pada tahun 2011 sebanyak 3 orang dan pada tahun 2012 sebanyak 1 orang dan pada tahun 2013 menjadi 3 orang dan pada tahun 2014 mengalami kenaikan sebanyak 5 orang.

Hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien, dalam hal ini masyarakat, sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Sidomulyo. Petugas kesehatan di Puskesmas Sidomulyo harus mampu memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat sebagai kliennnya.

Adapun fenomena yang di alami pasien dalam pelayanan Puskesmas Sidomulyo antara lain :

- a. Lamanya proses pelayanan pengobatan yang diberikan, serta ungkapan rasa tidak puas pasien yang kadang-kadang muncul terhadap pelayanan petugas yang tergesa-gesa yang mengakibatkan pasien hanya diperiksa dan diberi obat tanpa memberitahukan dampak penyakit yang diderita secara luas.
- b. Pelayanan Pengobatan yang diberikan puskesmas sidomulyo masih mengalami proses yang lengkap hal ini

diketahui apabila masyarakat miskin tidak memiliki uang harus terlebih dahulu untuk mengurus surat miskin setelah itu baru diberikan penanganan secara baik.

- c. Kurangnya pegawai Puskesmas yang mengakibatkan kurang maksimalnya dalam memberi pelayanan terhadap pasien yang datang dan cenderung pegawai tidak ada ditempat dan masih belum tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.
- d. termasuk lingkup tindak pidana di bidang penerbangan dalam perspektif Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Tetapi Puskesmas Sidomulyo telah mencoba menjadi lebih baik, dengan memberikan pelayanan yang ramah dan baik terhadap setiap pasien yang berkunjung. Dan sepertinya terdapat setting puskesmas, dimana para pasien tidak bersuara karena ketidakeleluasaan budaya serta prioritas mereka yang bersifat pragmatis. Selain tidak berani bertanya, mereka juga tidak tertarik untuk mengetahui fungsi biomedis karena menerima, bahkan menghargai. Dan jika keadaan ini terus berlanjut dan tidak ada perubahan, maka peran puskesmas dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat tidak akan terwujud.

Di Puskesmas Sidomulyo, para pasien pun telah banyak yang mengutarakan keluhan atau kritikan terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada. Oleh karena itu, para pegawai dan kepala Puskesmas berusaha meningkatkan fasilitas, media dan sarana prasarana yang ada untuk kembali memfungsikan peran Puskesmas yang bertujuan untuk

meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat khususnya dalam bidang kesehatan.

Berdasarkan dari fenomena di atas, maka sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian “**Peranan Puskesmas Sidomulyo Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru**”.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik masyarakat pengunjung puskesmas Sidomulyo ?
2. Bagaimana Peranan Puskesmas Sidomulyo Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Masyarakat ?

### **Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk Mengetahui karakteristik masyarakat pengunjung puskesmas Sidomulyo.
- b. Untuk Mengetahui Peranan Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Masyarakat.

#### **Manfaat Penelitian**

- a. Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan sosial, pada ilmu social kesehatan khususnya.
- b. Dapat digunakan sebagai titik tolak untuk melaksanakan penelitian sejenis secara lebih mendalam dan dalam lingkup yang lebih luas.
- c. Secara praktis hasil penelitian ini dapat memberi masukan pada dinas-dinas atau instansi-instansi terkait sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijaksanaan baru.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Peran**

Didalam penulisan penelitian ini mempunyai pedoman kepada suatu teori yang mendasari permasalahan, yang mana menurut teori peranan yang dikemukakan oleh Goffman dalam Paul B. Harton (1987: 118-121) mengatakan peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai status. Setiap orang mempunyai sejumlah status yang diharapkan mengisi peran yang sesuai dengan status tersebut. Peran yang berkaitan dengan pekerjaan akan menimbulkan perubahan kepribadian, sehingga terdapat pengaruh timbal balik dari manusia terhadap pekerjaan dan dari pekerjaan terhadap manusia.

Soekanto dalam bukunya yang berjudul sosiologi suatu pengantar, peranan diartikan sebagai aspek dinamis dari kedudukan (status). Dan apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimilikinya maka ia melakukan suatu peranan. Soekanto mengemukakan pengertian peran atau role mencakup beberapa hal, yaitu :

1. Aspek dinamis dan kedudukan
2. Perangkat hak-hak dan kewajiban
3. Bagian dari aktifitas yang dimainkan oleh seseorang.

Peranan sosiologi dianggap sama karena tidak ada pembatasan secara jelas antara peran dan peranan hanya pada sudah atau tindakannya sebuah peranan itu dijalankan. Peranan adalah peran yang telah dapat dilaksanakan individu yang bersangkutan sesuai dengan kedudukannya, sehingga untuk mempermudah dalam pendefinisian kata peranan dalam penelitian ini kata peranan dianggap sama dengan kata peran.

### **Teori Pelayanan**

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, (2011:13):

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Secara khusus, penelitian ini menggunakan salah satu teori yang terdapat dalam paradigma Definisi Sosial, yaitu Teori Pelayanan public berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor. 63 Tahun 2003 yang meliputi :

- 1) Transparasi.
- 2) Akuntabilitas.
- 3) Kondisional.
- 4) Partisipatif.
- 5) Kesamaan Hak.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Adapun standar pelayan public dalam pelayanan Puskesmas menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi

pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- 2) Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan Biaya /tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### 3. METODE PENELITIAN

#### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jl. Delima, Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Dipilihnya lokasi ini karena :

- a. Keadaan Puskesmas yang belum tersentuh pelayanannya dengan baik terhadap masyarakat yang meliputi, lamanya proses pengobatan yang diberikan, sarana prasarana yang kurang memadai, dan masih kurangnya pegawai di puskesmas.
- b. Beragamnya status sosial dan ekonomi masyarakat yang ada sehingga sangat menarik untuk diteliti.

## Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*, Maximum Variation Sampling, yaitu variasi secara maksimal sehingga seluruh karakteristik terwakili. Terdapat prinsip heterogenitas tujuan bukan untuk generalisasi tetapi untuk menerangkan kasus. Peneliti dapat memilih sampel berdasar suatu pertimbangan bahwa responden yang akan dipilih sudah dianggap mengerti dan dapat mewakili atau memenuhi syarat maksud peneliti. Pemilihan informan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dan kemandapan peneliti dalam memperoleh data.

Pada penelitian ini subjek penelitian dipilih oleh peneliti yang subjek yang dianggap dapat menguasai dan bisa menjawab masalah yang ingin diteliti. Teknik yang digunakan untuk menentukan subjek penelitiannya adalah teknik *purposive*, yakni penelitian telah menentukan subjek penelitiannya dengan anggapan atau pendapatnya sendiri sebagai subjek penelitiannya, Sugiono (2010: 85).

Didalam penelitian yang disajikan subjek penelitian adalah pengunjung puskesmas dan pasien rawat inap di puskesmas Sidomulyo Kecamatan Tampan, adapun subjek penelitian yang akan diambil ialah sebanyak 8 orang pengunjung dan pasien rawat inap.

## Teknik Penentuan Subjek Penelitian

Adapun teknik pengambilan subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive* (pengambilan subjek penelitian dilakukan dengan sengaja), Pada teknik ini criteria subjek penelitian ditentukan terlebih dahulu, kriterianya yaitu :

1. Masyarakat yang sedang berkunjung di puskesmas Sidomulyo
2. Masyarakat yang sedang dirawat di puskesmas Sidomulyo
3. Masyarakat yang sedang ditangani medis puskesmas Sidomulyo

## Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka digunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi
- b. Wawancara Mendalam ( *Indept Interviewing* )
- c. Dokumentasi

## Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana sampling mengarah pada generalisasi teoritis. Karena itu pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yang dimaksud untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Dalam penelitian kualitatif, sampel bukan mewakili populasi sebagaimana dalam penelitian kuantitatif. Tetapi sampel berfungsi untuk menggali lebih dalam informasi dan data-data penting.

## Teknik Analisis Data

Proses analisis data menggunakan deskriptif kualitatif maksudnya suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran secara terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemui dilapangan. Dari data tersebut akan dianalisis secara deskriptif agar dalam menganalisis permasalahan penelitian tersebut dapat berarti dan menjelaskan serta yang menjawab apa yang menjadi permasalahannya.

#### 4. KARAKTERISTIK MASYARAKAT PENGUNJUNG PUSKESMAS SIDOMULYO

Dalam penelitian ini responden sebanyak 8 orang yang berkunjung ke Puskesmas Sidomulyo. Identitas responden ini dibuat untuk memudahkan pemahaman tentang objek penelitian, maka perlu diketahui identitas responden yang menjadi subjek penelitian ini. Identitas responden ini akan diberikan dalam beberapa ciri-ciri sebagai berikut : umur, tingkat pendidikan (responden Suami dan istri), etnis, status kepemilikan rumah, pendapatan, pola pekerjaan rumah tangga.

##### Distribusi Umur

Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	30-34	2	25%
2	35-39	1	12.5
3	40-44	1	12.5
4	45-49	-	-
5	>50	4	50%
Jumlah		8	

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2015

##### Tingkat Pendidikan

Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	1	12.5%
2	SMP	2	25%
3	SMA	5	62%
Jumlah		8	100.0

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2011

##### Etnis

Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Etnis

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Melayu	1	12.5%
2	Minang	5	62.5%
3	Batak	1	12.5%

4	Jawa	1	12.5%
Jumlah		8	100.0

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2015

##### Status Pekerjaan

Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Satus Pekerjaan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Wiraswasta	1	12.5%
2	Pedagang	6	62.5%
3	Pegawai	1	12.5%
Jumlah		8	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2015

##### Pendapatan Ekonomi

Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Responden

N o	Pendapatan perbulan	Jumlah	Persentase (%)
1	≤Rp. 1.000.000	1	12.5%
2	Rp.1.000.000 -1.500.000	3	37.5%
3	>Rp.2.000.00	4	50%
Jumlah		8	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2015

#### 5. PERANAN PUSKESMAS SIDOMULYO DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT

Salah satu puskesmas Sidomulyo di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru melaksanakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan tata usaha. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, Puskesmas Sidomulyo pada peraturan 63/KEP/M. PAN/7/2003 yaitu meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- 2) Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan Biaya /tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **Prosedur**

Berdasarkan wawancara dikatakan informasi yang diinginkan oleh pasien, prosedur-prosedur pendaftarannya dapat dengan mudah dilakukan oleh pasien baik bagi pasien baru maupun pasien lama. Persyaratan yang dilakukan pun tidak rumit, dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas sangat ramah dan sabar dan selalu memberi arahan meskipun cenderung harus menunggu antrian. Hal ini petugas puskesmas dalam melakukan fungsinya dengan telaten dan hati-hati agar tidak terjadinya kekeliruan.

### **Ketepatan Waktu**

Puskesmas telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Sidomulyo cukup baik dan sesuai dengan yang masyarakat inginkan dan rasakan. Keberadaan Puskesmas sangat membantu masyarakat yang berstatus ekonomi menengah kebawah karena biaya yang dibebankan sangat terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat yang dengan keadaan ekonomi serba minim yang ingin mendapatkan perawatan kesehatan sangat terbantu dengan adanya Puskesmas yang sangat maju dan berkembang seperti Puskesmas Sidomulyo ini akan tetapi petugas puskesmas lebih di tambah lagi dikarenakan pengunjung puskesmas cenderung masih atri menunggu diperiksa dan dokter yang ada masih cenderung tidak ditemui karena bertugas dirumah sakit lain, dan perlunya para petugas tepat waktu dalam pemberian pelayanan baik jam masuk kerja dan pulang kerja. Banyak alasan yang menjadikan alasan mengapa masyarakat kecamatan Sidomulyo berobat di Puskesmas tersebut.

### **Biaya Pelayanan**

Puskesmas Sidomulyo telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Persepsi tersebut timbul karena para informan merasakan dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas sangat memuaskan dan sesuai dengan yang masyarakat inginkan. Keberadaan puskesmas sangat membantu masyarakat yang berstatus ekonomi menengah kebawah karena biaya yang dibebankan sangat terjangkau oleh

masyarakat. Masyarakat yang dengan keadaan ekonomi serba minim yang ingin mendapatkan perawatan kesehatan sangat terbantu dengan adanya puskesmas yang sangat maju dan berkembang seperti puskesmas Sidomulyo ini meskipun cenderung masih dialaminya masyarakat dalam memenuhi data-data keterangan surat miskin yang harus dilengkapi dengan benar baru tindakan perawatanpun dapat dijalankan seperti pasien lainnya.

### **Produk Pelayanan**

Diketahui bahwa informan sering datang ke Puskesmas setiap kali sakit dan ada pula yang rutin sebulan sekali kontrol ke Puskesmas Sidomulyo untuk melakukan cek kesehatan. Hal ini dikarenakan karena pelayanan yang diberikan petugas puskesmas sidomulyo sangat baik dalam melaksanakan masing-masing tugasnya meskipun masyarakat harus menunggu atri, serta sesuai dengan yang diharapkan masyarakat meskipun terkadang masih ditemui kendala seperti lamanya pengecekan bagi pasien dikarenakan petugas yang melayani belum sesuai dengan masyarakat yang datang.

### **Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa informan sering datang ke Puskesmas setiap kali sakit dan ada pula yang rutin sebulan sekali kontrol ke Puskesmas Sidomulyo untuk melakukan cek kesehatan. Hal ini dikarenakan karena pelayanan yang diberikan petugas puskesmas sidomulyo sudah cukup baik terutama dalam melengkapi sarana prasarana dengan melengkapi tempat duduk, kipas angin ruang penerimaan tamu serta tempat pasien yang sedang

dirawat, meskipun cenderung masyarakat harus berdiri antri karena kurangnya jumlah bangku yang disediakan.

### **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Berdasarkan wawancara diatas selama melakukan pemeriksaan, dokter, perawat bertindak cepat dan tepat, dengan pelayanan tersebut sangat memuaskan pasien karena selain mendapatkan pemeriksaan yang intensif juga diberikan informasi secara lengkap, jelas dan tidak membedakan masyarakat miskin yang menggunakan surat tidak mampu maupun masyarakat yang membayar sendiri tanpa bantuan pemerintah. Begitu juga tindakan yang diberikan petugas puskesmas selalu tanggap dengan apa yang menjadi keluhan masyarakat dan para pasien pun diberi kesempatan bertanya. Pertanyaan yang diajukan oleh pasien pun selalu di jawab dengan lengkap dan jelas oleh para petugas.

### **Kesimpulan**

Pelayanan Puskesmas Sidomulyo menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintahan, pembangunan dan tugas-tugas pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan nasional yang berkesinambungan. Kegiatan pokok Puskesmas Sidomulyo dilaksanakan sesuai kemampuan tenaga maupun fasilitasnya melalui Prosedur pelayanan Prosedur, Waktu penyelesaian pelayanan, Biaya pelayanan Biaya /tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan, karenanya

kegiatan pokok di Puskesmas. Pelaksanaan kegiatan pokok Puskesmas Sidomulyo yang diarahkan kepada keluarga sebagai satuan masyarakat terkecil yang memiliki ekonomi yang minim dan penghasilan yang rendah. Kegiatan pokok Puskesmas ditujukan untuk kepentingan kesehatan keluarga sebagai bagian dari masyarakat di wilayah kerjanya yang dapat mengurangi beban masyarakat dalam mendapatkan kesehatan yang secara layak.

Peranan pelayanan Puskesmas dalam melayani masyarakat dimana etos kerja pegawai bekerja berdasarkan aturan yang diberikan puskesmas yang ditaati dan dilaksanakan tepat waktu, dapat diketahui mulai masuk dan pulang kerja adanya pegawai puskesmas dokter dan perawat belum ditemui ditempat dalam menjalankan tugas serta perannya sebagai pengayoman bagi masyarakat dalam memberikan kesehatan bagi masyarakat melainkan masih cenderung mengutamakan kepentingan pribadi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jam kerja pegawai puskesmas sangat mempengaruhi etos kerja mereka. Jika jam kerja kerja datang dan jam pulang mereka tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan maka pegawai disana etos kerja yang kurang baik atau rendah, begitu juga sarana dan prasarana yang diberikan puskesmas masih belum memuaskan masyarakat dimana diketahui masyarakat masih antri dalam menerima pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan pada berbagai temuan di lapangan serta kesimpulan penelitian ini, maka beberapa saran yang bisa penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Untuk masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dalam menjaga kesehatan, memanfaatkan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah yang dalam hal ini adalah Puskesmas Sidomulyo, berusaha mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal dari Puskesmas Sidomulyo dan jika memerlukan pelayanan kesehatan yang lebih masyarakat bisa lebih sering aktif bertanya untuk mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan sehingga tidak perlu berobat ke tempat pelayanan kesehatan yang lain.
2. Untuk pihak Puskesmas Sidomulyo diharapkan untuk lebih memantau kinerja petugas-petugasnya agar pelayanan yang diterima pasien ataupun pengunjung bisa memuaskan; berupaya memberikan fasilitas yang lebih baik baik sarana maupun prasarana yang menunjang kemajuan puskesmas, menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat saat berinteraksi, meningkatkan publikasi tentang hal-hal yang berkaitan dengan Puskesmas Sidomulyo, selalu memberikan kemudahan pelayanan pada pasien atau pengunjung, dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku-Buku**

- Baudrillard, Jean P. 2004. *Masyarakat Konsumsi*. Yogyakarta : Kreasi Wacana.
- Boeree, George. 2008. *Psikologi Sosiologi*. Jogjakarta : Pritsnasephie.
- Featherstone, Mike. 2001 *Postmodernisme dan Budaya*

- Konsumerisme*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Horton, Paul B dan Hunt, Chester L. 1998. *Sosiologi Jilid 2*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Inu Kencana Syafie. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, Rineke Cipta.
- Lee, Martynn, J. 2006. *Budaya Konsumen Terlahir Kembali*. Yogyakarta : Kreasi Wacana.
- Moleong J. Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Rineke Cipta.
- Paul B. Harton dan Chester L. Hunt. 1987. *Sosiologi*. Jakarta Erlangga.
- Thoha, Mifta. 2002. *Prilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Riant D Nugroho. 2003. *kebijakan public formulasi, Implementasi dan evaluasi*, Jakarta, elex media komputindo.
- Ritzer, George. 1985. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: C.V. Rajawali.
- Salim, Agus. 2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Sirajuddin dkk, Malang, 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berpartisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan*
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2010
- Soekanto, Soerjono. 1982. *SOSIOLOGI Suatu Pengantar*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.
- Slamet, Y. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Surakarta. Sebelas Maret University Press.
- Syafhendri, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Pekanbaru. Vol I No 2 : 261-262. 2008.
- Thoha, Mifta. 2002. *Prilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo Joko, 2001, *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*, Citra Malang, Jakarta

#### **Dokumen**

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Peraturan Menteri pendayagunaan Apratur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.