

PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BATU AMPAR KECAMATAN BATU AMPAR  
KABUPATEN KUBU RAYA

Yuli Saini

Program studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN

Email : [sainiyuli18@yahoo.co.id](mailto:sainiyuli18@yahoo.co.id)

ABSTRAK

Yuli Saini: Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Batu Ampar Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kubu Raya. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak 2013.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu Ampar masih terdapat beberapa kendala, Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, Faktor prosedur pelayanan, waktu pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk menggambarkan pelayanan kesehatan Puskesmas Batu Ampar di Kecamatan Batu Ampar dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanannya. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah, bahwa Pelayanan kesehatan di puskesmas Batu Ampar Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kubu Raya belum maksimal. Yang mana pelayanan yang diselenggarakan belum mampu mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan yaitu untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai yang diinginkan masyarakat. Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang sangat dasar, untuk itu pelayanan kesehatan harus diselenggarakan dengan baik.

Kata kunci: Pelayanan, Kesehatan, Puskesmas

ABSTRACT

Yuli saini: Health services in Batu Ampar Local government clinic of Batu Ampar subdistrict of Kubu Raya Regency. Minithesis. Public Administration Science of Politic and Social Faculty at University of Tanjungpura Pontianak 2013.

Health services in clinics there are still some constraints, It has influenced by some factors, the are health Procedure, time and Infrastructure and also the competence official serves. This minithesis writing is aim to figure out the health services of Batu Ampar local government clinic in Batu Ampar subdistrict and the element that influence it serves. This writing is using Qualitative method with descriptive research. From it we can get the result that is the health services in Batu Ampar local government clinic of Batu Ampar subdistrict of Kubu Raya Regency isn't maximal. Health is a basic human need, for this healt services should be organized properly.

They key word: Service Health, Local Government Clinic

## A. Pendahuluan

Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, paripurna dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas. Program dan upaya kesehatan pokok yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah salah satu bagian dari Pelayanan Publik (public service) yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional kepada masyarakat. Namun masih banyak pelayanan kesehatan di Puskesmas yang belum memenuhi standar pelayanan publik.

Puskesmas Batu Ampar sebagai instansi pemberi pelayanan yang bergerak dibidang kesehatan yang sifatnya sangat vital harus diselenggarakan dengan tepat waktu. Ketepatan waktu ini meliputi jam buka pelayanan dan jam tutup pelayanan, serta waktu pelayanan kesehatan itu sendiri. Namun pada kenyataannya jam buka loket pelayanan tidak buka tepat waktu, hal ini sesuai dengan hasil observasi dan keluhan masyarakat yang berobat di puskesmas Batu Ampar. Keterlambatan ini bisa mencapai 30 menit atau 1 jam, dengan kejadian ini masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak Puskesmas Batu Ampar yang tidak tepat waktu. Dari kasus ini menandakan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas di puskesmas Batu Ampar belum di selenggarakan sebagaimana mestinya. Kemudian masalah komunikasi pelayanan, komunikasi pelayanan yang baik antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan harus tetap terjaga, Birokrasi pemerintah didirikan bertujuan memberikan pelayanan publik. Puskesmas Batu Ampar merupakan instansi pelayanan publik yang fungsi utamanya memberikan pelayanan kesehatan, untuk itu petugas puskesmas sebagai salah satu abdi masyarakat harus memberikan pelayanan yang nyaman, aman, sopan, santun dan bersahabat kepada masyarakat atau pasien yang berobat di Puskesmas Batu Ampar. Dengan demikian para pasien merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh para petugas. Namun pada kenyataannya masih sering ditemuinya perilaku petugas kesehatan di Puskesmas yang cuek dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Seharusnya para petugas di Puskesmas Batu Ampar dalam memberikan pelayanan harus ramah dan bersahabat dengan pasien, dengan demikian secara psikologis para pasien merasa nyaman terhadap pelayanan yang di berikan oleh para petugas. Hingga pada akhirnya berdampak positif pada jiwa pasien untuk lebih

bersemangat sembuh dari penyakit yang di alaminya.

Selain itu juga masyarakat di wilayah puskesmas batu ampar sering mengeluhkan dengan keberadaan dokter yang sering tidak berada ditempat. Para pasien mengeluhkan keadaan ini, badahal tenaga Dokter sangat dibutuhkan guna mendukung terselenggaranya derajat kesehatan hidup masyarakat karena seorang dokter lebih profesional dibidangnya. Dengan adanya kejadian ini masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh puskesmas Batu Ampar.

Pelayanan publik oleh aparaturn pemerintah dewasa ini masih banyak di jumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Berdasarkan permasalahan yang sudah di jelaskan di atas bahwa pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pihak puskesmas Batu Ampar masih harus dibenahi dan diperbaiki guna menciptakan sebuah pelayanan yang bergerak dalam bidang kesehatan yang baik dan berkualitas, sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan dari undang-undang tentang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang baik dan berkualitas, cepat, mudah,

terjangkau, dan terukur (Undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 21). Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang standar pelayanan, 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. **Sarana dan prasarana**  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya menurut Thoha (2008:181) pelayanan dapat dikatakan efektif dan berkualitas, jika:

1. **Cara kerja yang profesional**  
Profesional berarti sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kerjanya yang bertanggung jawab sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku.
2. **Prosedur dan mekanisme pelayanan yang tidak berbelit – belit.**  
hendaknya suatu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan harus dilaksanakan dengan proses yang mudah dan tidak berbelit – belit, sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku.
3. **Keterbukaan proses pelayanan kerja.**  
Proses pelayanan harus dibuka dan transparan untuk dapat diakses oleh semua kalangan pengguna layanan. Sehingga tidak menimbulkan kecurigaan dengan adanya proses keterbukaan.
4. **Sikap pelayanan yang ramah.**  
Sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan seharusnya dilakukan oleh para aparatur pemerintah, karena memang pada dasarnya mereka dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang ramah ini dapat ditunjukkan dengan sikap menyapa dengan sopan dan santun sembari memberikan senyuman kepada pelanggan, dengan begitu pelanggan akan merasa nyaman dan dihormati ketika mendapatkan pelayanan.
5. **Biaya pelayanan sesuai ketentuan.**

Biaya dalam suatu pelayanan sifatnya sangat sensitif, karena berhubungan dengan uang. Untuk itu biaya pelayanan harus diatur dan diselenggarakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Manfaat penelitian ini Secara teoritis diharapkan dapat menjadi sumber serta pengembangan ilmu pengetahuan Administrasi Negara khususnya pada Kajian Ilmu Manajemen, selain itu juga diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama masyarakat serta pihak-pihak yang memerlukan. Sedangkan Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi Instansi-instansi yang terkait dalam upaya untuk memperbaiki pelayanannya, serta diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan bagi Instansi tertentu terutama bagi pihak Puskesmas Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kubu Raya untuk terus berusaha meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diseleksi dengan cara menggambarkan atau melukiskan keadaan atau subjek penelitian baik itu seseorang, lembaga, masyarakat dan lain – lain. Kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara, yaitu suatu teknik pendekatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data yakni dengan wawancara langsung dengan subjek penelitian. Observasi, yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung di lapangan terhadap objek yang diteliti pada saat melakukan penelitian dan mencatat apa yang didengar dan dilihat dari fenomena-fenomena objek yang diamati. Studi dokumentasi, yaitu suatu cara untuk mencari, mengumpulkan, dan mempelajari dokumen-dokumen, surat-surat, buku-buku serta foto-foto yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan objek penelitian seperti Undang-Undang dan peraturan pemerintah baik pusat dan daerah yang diberlakukan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis.

Teknik analisis data adalah unsur yang juga penting dalam sebuah penelitian. Dengan melakukan analisis, maka data tersebut akan memiliki makna dan berguna dalam menjawab semua permasalahan penelitian. Analisis data dapat dilakukan dengan cara membaca, meneliti, dan mempelajari seluruh data yang diperoleh baik dari hasil wawancara, resume seminar, maupun studi dokumen. Data-data tersebut kemudian dianalisis dan ditafsirkan untuk mengetahui maknanya. Kemudian hasilnya dihubungkan dengan masalah penelitian sehingga diperoleh pemahaman tentang gejala yang menjadi fokus penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif sesungguhnya sudah dimulai saat peneliti mulai mengumpulkan data, dengan cara memilah mana data yang sesungguhnya penting atau tidak. Ukuran penting dan tidaknya mengacu pada kontribusi data tersebut pada upaya menjawab fokus penelitian. Didalam penelitian lapangan bisa saja terjadi karena memperoleh data yang sangat menarik, peneliti mengubah fokus penelitian. Ini bisa dilakukan karena perjalanan penelitian kualitatif bersifat siklus, sehingga fokus yang sudah didesain sejak awal bisa berubah ditengah jalan karena peneliti menemukan data yang sangat penting, yang sebelumnya tidak terbayangkan. Lewat data itu akan diperoleh informasi yang lebih bermakna. Untuk bisa menentukan kebermaknaan data atau informasi ini diperlukan pengertian mendalam, kecerdikan, kreativitas, kepekaan, konseptual, pengalaman, dan keahlian peneliti. Kualitas hasil analisis data kualitatif sangat tergantung pada faktor-faktor tersebut.

### C. Pembahasan

Pelayanan kesehatan adalah salah satu bagian dari Pelayanan Publik (public service) yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional kepada masyarakat. Namun masih banyak pelayanan kesehatan di Puskesmas yang belum memenuhi standar pelayanan publik yang ditandai dengan beberapa hal sebagai berikut:

#### 1. Prosedur Pelayanan di Puskesmas Batu Ampar

Dalam menjalankan pelayanan sektor publik maka prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:226), prosedur pelayanan ialah kemudahan tahapan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Ada beberapa hal dalam pembahasan ini yang berkaitan dengan prosedur pelayanan :

##### 1) Sederhana

Dalam hal ini sederhana berarti segala prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, dalam hal ini prosedur pelayanan yang ada dan berlaku di Puskesmas Batu Ampar sederhana dan

dan tidak mempersulit setiap masyarakat yang berkunjung dan datang untuk berobat ke Puskesmas Batu Ampar.

##### 2) Kejelasan dan kepastian

Dalam hal ini prosedur yang diberikan sudah jelas dan mudah di pahami. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Mengenai hal tersebut di atas harus diinformasikan secara transparan dan terbuka oleh pihak Puskesmas Batu Ampar sehingga semuanya menjadi jelas dan diketahui oleh masyarakat yang berobat ke Puskesmas tersebut.

##### 3) Keterbukaan

Keterbukaan Dapat diartikan bahwa prosedur pelayanan yang telah dibakukan di puskesmas tersebut harus diinformasikan misalnya lewat poster tentang perihal alur dan mekanisme pelayanan yang harus dilalui, hal ini bertujuan untuk memudahkan peminta layanan harus kemana dulu dan seterusnya. Sehingga ketika masyarakat melakukan perobatan ke puskesmas Batu Ampar tau tentang alur yang berlaku dan tidak kebingungan lagi karena sudah diinformasikan secara terbuka.

Menurut Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam hal ini ditegaskan bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

#### 2. Waktu Pelayanan di Puskesmas Batu Ampar

Setiap masyarakat yang berhubungan dengan instansi pemerintah yang bergerak dibidang jasa

pelayanan selalu berharap agar memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan. Salah satu faktor yang diinginkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik antara lain adalah dengan mendapatkan ketepatan waktu pelayanan. Waktu pelayanan adalah berkenaan dengan jadwal waktu yang telah ditentukan yang menyangkut jam buka dan jam tutup pelayanan, kemudian Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jangka waktu pelayanan ini terhitung sejak awal loket dibuka kemudian pemohon/masyarakat memasukkan permohonan kepada petugas pelayanan sampai dengan proses pelayanan itu selesai dilakukan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2005 : 212-213) bahwa waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapi/dipenuhinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. hal ini menjelaskan bahwa dalam suatu pelayanan harus ada kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian dari awal sampai selesainya suatu layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pemberi layanan. Waktu tunggu dan waktu pelayanan pasien merupakan salah satu tolak ukur mutu pelayanan kesehatan. Lamanya waktu tunggu dan waktu pelayanan dianggap sebagai salah satu indikator baik dan buruknya suatu pelayanan.

Keadaan yang terjadi di puskesmas Batu Ampar berbeda dengan teori yang ada, karena di puskesmas Batu Ampar belum maksimal memiliki rincian seaimana yang di atas kepada peminta layanan. Hasil observasi dilapangan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan ada penyimpangan yang terjadi berkenaan dengan waktu pelayanan, pada saat melakukan observasi jam 08:20 peneliti menemukan seorang pasien yang akan berobat di Puskesmas Batu Ampar berada di ruang tunggu untuk mendapatkan layanan kesehatan, namun di Puskesmas tersebut belum adanya petugas diloket yang berjaga badahal seharusnya jam sedemikian sudah masuk jam kerja.

### 3. Sarana dan Prasarana di Puskesmas Batu Ampar

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana (langgeng sudibyo.2009:34). Ketersediaan sarana dan prasarana yang ada dalam suatu organisasi pelayanan publik menjadi faktor yang sangat penting guna menunjang segala proses – proses

pekerjaan yang di lakukan oleh suatu orgnisasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. (Moenir. 2009 : 118). Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi sebagai alat untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan pengertian di atas, maka sarana dan prasarana pada dasarnya fungsi utama sebagai berikut:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
- 3) Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
- 4) Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku.
- 5) Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 7) Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Sarana dan prasarana yang ada di puskesmas Batu Ampar memang sudah bisa dikatakan lengkap namun untuk kelayakannya masih perlu dipertanyakan. Misalnya sarana transportasi Speed Boat, yang mana alat ini menjadi alat transportasi angkutan yang penting dalam menunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu Ampar, karena memang letaknya daerah ini yang rata – rata dihubungkan dengan aliran sungai dan transportasinya menggunakan jalur air, dari bentuk fisiknya memang masih ada namun tidak bisa beroperasi lagi, dikarenakan keadaan speed boat yang sudah rusak dan sudah tidak terawat lagi.

### 4. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan di Puskesmas Batu Ampar.

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman., kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Untuk mewujudkan visi

dan misi yang telah ditetapkan, diperlukan adanya sumber daya manusia yang profesional. Hal ini berarti bahwa dalam menjalankan tugasnya, mereka harus memiliki kapabilitas, berdisiplin pada pelaksanaan tugas, dan mempunyai sikap yang ramah dan baik yang berorientasi pada pencapaian hasil dan memiliki integritas yang tinggi dalam rangka mengemban visi dan misi organisasi. Dalam profesionalisme ada beberapa hal yang harus diperhatikan salah satunya adalah sikap dan perilaku pemberi pelayanan.

Nafi'ah Ariyani (2008:156-157) sikap profesionalisme adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang diukur melalui 5 dimensi sebagai berikut:

- 1) Pengabdian Pada Profesi (Dedication).  
Profesionalisme adalah suatu pandangan yang dicerminkan oleh dedikasi seseorang dalam menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini berkaitan dengan keteguhan tekad individu untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan intrinsik berkurang. Sikap pada dimensi ini adalah ekspresi diri total terhadap pekerjaannya. Totalitas sikap menjadi komitmen pribadi, sehingga kompensasi utama yang diharapkan adalah kepuasan rohani, setelah itu baru kepuasan terhadap materi.
- 2) Kewajiban Sosial (Social obligation)  
Dimensi ini menjelaskan manfaat yang diperoleh baik oleh masyarakat dengan adanya suatu pekerjaan maupun bagi diri profesional.
- 3) Kemandirian (Autonomy demands)  
Dimensi ini menyatakan bahwa professional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan pihak lain. Rasa kemandirian berasal dari kebebasan melakukan apa yang terbaik menurut pekerja yang bersangkutan dalam situasi khusus.
- 4) Keyakinan Terhadap Profesi (Belief in self - regulation).  
Keyakinan bahwa yang paling berwenang dalam menilai kinerja professional adalah bukan pihak yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka Hubungan dengan Sesama Profesi (Professional community affiliation). Profesionalitas mensyaratkan adanya ikatan profesi baik dalam organisasi formal maupun kelompok kolega informal sebagai sumber ide utama pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini para professional membangun kesadaran terhadap profesinya Setiap pelanggan sudah pasti mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang terbaik dari pemberi

pelayanan. Umumnya harapan itu berupa sikap sopan santun, perhatian, dan pelayanan yang cepat terhadap barang dan jasa yang dibutuhkan.

Berdasarkan konsep di atas maka para aparat birokrasi sebagai abdi negara dan abdi masyarakat sudah seharusnya dalam memberikan pelayanan publik harus berorientasi pada sikap dan perilaku yang baik, ini adalah salah satu konsep dari perwujudan sikap profesionalisme seorang pelayan publik. Puskesmas Batu Ampar sebagai salah satu instansi penyedia jasa pelayanan publik yang khususnya bergerak dibidang kesehatan yang sifatnya sangat vital dan mendasar, maka pelayanan ini harus diselenggarakan dengan baik yang diwujudkan dalam perilaku yang sopan dan santun oleh para petugas yang ada di Puskesmas Batu Ampar, hingga pada akhirnya masyarakat sebagai penerima pelayanan yang ada di lingkungan kerja Puskesmas Batu Ampar merasa puas akan pelayanan yang diberikan karena berorientasi pada pelayanan yang baik.

#### D. Kesimpulan dan Saran

Berangkat dari pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan dan disarankan sebagai berikut:

1. Pada Prosedur pelayanan, dimana tentang prosedur dan alur pelayanan di puskesmas Batu Ampar belum diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat atau pengunjung sebagai pengguna pelayanan, dari mulai mendaftar sampe pada hasil yang diinginkan. sehingga masyarakat menjadi bingung tentang prosedur dan alur pelayanan yang ada di puskesmas Batu Ampar.
  - Dari prosedur pelayanan diharapkan agar Puskesmas Batu Ampar lebih transparan, dengan membuat alur pelayanan kemudian diinformasikan kepada pengunjung sehingga masyarakat mudah dan mengerti tentang mekanisme dan alur pelayanan yang berlaku di puskesmas Batu Ampar. Sehingga dengan demikian setiap pengunjung yang datang ke puskesmas Batu Ampar tidak bingung harus kemana dulu saat berurusan dengan pihak Puskesmas tersebut.
2. Ketepatan waktu pelayanan belum dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditandai dengan masih terlambatnya jam buka loket pelayanan. dan sering ditemuinya petugas yang tidak ada ditempat saat jam kerja.
  - Waktu pelayanan juga menjadi acuan dalam rangka tercapainya pelayanan publik yang baik dan memuaskan yang

ditandai dengan tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan publik. dalam hal ini pihak puskesmas Batu Ampar harus menginformasikan tentang jam buka pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan yang sudah ada di puskesmas Batu Ampar, selain itu semua pegawai yang ada di Puskesmas Batu Ampar juga harus disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi bangsa dan abdi negara yang memang fungsi pokok utamanya adalah melayani kepentingan umum yang bersifat pelayanan publik.

3. Ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas Batu Ampar memang sudah bisa di bilang cukup baik namun memang masih ada sarana dan prasarana yang sudah tidak layak untuk di gunakan misalnya pada sarana transportasi Speed Boat yang sudah tidak bisa beroperasi dan ada beberapa sarana dan prasarana lain yang tidak layak digunakan.
- Melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana Puskesmas demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Batu Ampar. Yaitu dengan cara merawat sarana dan prasaran yang sudah ada kemudian mengusahakan sarana – sarana lain yang belum lengkap dengan tetap berkoordinasi dengan pihak yang terkait. Karena ketersediaan akan sarana dan prasarana yang ada menjadi faktor pendukung yang sangat penting guna tercapainya pelayanan yang baik dan berkualitas di puskesmas Batu Ampar. Untuk kompetensi pelaksana pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, pengalaman serta sikap dan perilaku pemberi pelayanan. Namun pada kenyataannya sikap yang ditunjukkan oleh para petugas dipuskesmas Batu Ampar dalam melayani para pengunjung kurang ramah dan bersahabat kepada pasien atau pengunjung yang datang kepuskesmas Batu Ampar.
4. Untuk kompetensi pelaksana pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, pengalaman serta sikap dan perilaku pemberi pelayanan. Namun pada kenyataannya sikap yang ditunjukkan oleh para petugas dipuskesmas Batu Ampar dalam melayani para pengunjung kurang ramah dan bersahabat kepada pasien atau

pengunjung yang datang kepuskesmas Batu Ampar.

- Dalam hal kompetensi pelaksana pelayanan yang berkaitan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, pengalaman serta sikap dan perilaku pemberi pelayanan. hendaknya setiap pegawai yang ada dipuskesmas Batu Ampar harus bersikap dan berperilaku baik, ramah sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengunjung yang datang ke puskesmas Batu Ampar.

#### REFERENSI

- Moenir, AS. 2002. *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, 2005, *Manajemen pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sudibyo langgeng. 2009. *Sarana dan prasarana pendidikan*. Jakarta : Rajawali persada
- Thoha. 2000. *Pelayanan Yang Efektif Dan Berkualitas*. Jakarta: Kantor Menua.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (file PDF)



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : YULI SAINI  
 NIM / Periode lulus : E 011 08128  
 Fakultas/Jurusan : ISIP / Ilmu ADMINISTRASI  
 E-mail address/HP : sainiyuli@yahoo-co.id / 085650813707

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....\*) pada Program Studi.....<sup>IAV</sup>..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul (\*\*):

PELAYANAN KESEHATAN<sup>DI</sup> PUSKESMAS BATU AMPAR  
DI KECAMATAN BATU AMPAR KABUPATEN KUBU RAYA

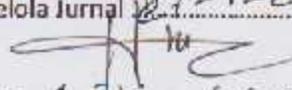
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

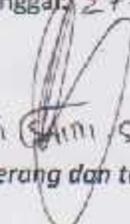
- secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulisan Jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
 Pengelola Jurnal 27-1-2014  
  
Dr. Andini S. Sos. Mg. A.B.  
 NIP. 1971050219977021002

Dibuat di : PONTIANAK  
 Pada tanggal: 27-1-2014  
  
 ( Yuli Saini S. Sos )  
 nama terang dan tanda tangan mhs

**catatan:**

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step 4 upload supplementary sesuai proses unggah/penyerahan berkas (submission author).