

**Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat
di Teluk Dalam Kabupaten Kutai Kartanegara**

Isma Mulia Hardadi¹, Antonius Margono², Suarta Djaja³

Abstrak

Upaya peningkatan kualitas pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Teluk Dalam Kabupaten Kutai Kartanegara sudah cukup baik. Faktor yang cukup mempengaruhi terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan pada pusat kesehatan masyarakat teluk dalam adalah, Jumlah petugas merupakan salah satu aspek yang menunjang pelayanan kepada pasien, ketanggapan petugas berhubungan dengan aspek kesigapan dari petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan. Kehandalan berhubungan dengan tingkat kemampuan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada pasien di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam, dan Fasilitas merupakan sarana bantu bagi instansi dan tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pusat Kesehatan Masyarakat, Teluk Dalam

Pendahuluan

Sebagaimana diketahui bahwa terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggungjawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan.

Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Kerangka Dasar Teori

1. Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip UNMUL - Samarinda
2. Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip UNMUL – Samarinda.
3. Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip UNMUL – Samarinda.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa dan peran nya lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Selain itu pelayanan (layanan) juga dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani , servis , jasa kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kotler (1997) mendefinisikan pelayanan sebagai : “tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu serta produksinya tidak selalu berkaitan dengan produk fisik”.

Menurut Yacobalis (1989) menyatakan bahwa : “pelayanan adalah suatu kegiatan yang sifatnya membantu atau mengarahkan sehingga dapat bermanfaat bagi orang lain. Pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu jasa karena menyangkut keinginan dan kebutuhan serta tuntutan konsumen selaku pengguna jasa”. Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramahmatan, dan kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaatnya besar.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sebagaimana diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembagian lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau di kontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparan akuntabilitas dan keadilan.

Pada dasarnya peningkatan pelayanan kepada masyarakat seperti yang terdapat pada agenda *reinventing government* adalah pengembangan organisasi yang bermuara pada terwujudnya *a smaller better, faster, and cheaper government* (pemerintah yang lebih kecil, lebih baik, lebih cepat, dan pemerintah yang lebih murah). Agenda *reinventing government* bertumpu pada prinsip *customer driven government* (pemerintah berorientasi pada pelanggan) Instrumen dan prinsip ini adalah pembalikan mental model pada birokrat dan keadaan yang menuju pada lebih suka melayani.

Paradigma sama menempatkan pemimpin birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga negara (*customer*) berada pada posisi terbawah. Sebaliknya

paradigma baru menempatkan warga negara (*costumer*) berada pada posisi puncak dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah (Osborne, 1992).

Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/ 7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan;
3. Kepastian waktu;
4. Akurasi;
5. Keamanan;
6. Tanggungjawab;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan Akses;
9. Kedisiplinan;
10. Kenyamanan

Standar Pelayanan Publik

Menurut Standar Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 seku rang kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan,
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan;

Kemudian untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, di tambahkan materi muatan yang dikutip dan Rancangan Undang Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan;
3. Prosedur pelayanan;
4. Waktu Penyelesaian;
5. Biaya Pelayanan;
6. Produk Pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana,
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern,
11. Penanganan Pengadilan saran dan masukan,
12. Jaminan pelayanan.

Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) ada 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik antara lain :

1. Keandalan (*reliability*),
2. Ketanggapan (*responsiveness*)

3. Keyakinan (*confidence*)
4. Empati (*emphaty*)
5. Berwujud (*tangible*)

Menurut Azwar (1996) secara umum dapat dirumuskan bahwa batasan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyeleng garaannya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksud disini adalah untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi atau dirancang untuk mendapatkan informasi tentang gejala yang diarahkan untuk menen tukan sifat situs pada saat penelitian dilakukan.

Kemudian untuk menganalisis permasalahan yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, maka penulis akan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Menurut Moleong, (2001) bahwa metode kualitatif adalah “Tradisi ter tentu dalam ilmu penge tahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya”.

Pelayanan Program Kesehatan Dasar

1. Upaya Promosi Kesehatan

Di dalam Kebijakan Nasional Program Kesehatan disebutkan bahwa promosi kesehatan adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat melalui pembelajaran dari, oleh, untuk, dan bersama masyarakat, agar mereka dapat menolong dirinya sendiri, serta mengembangkan kegiatan yang bersumberdaya masyarakat, sesuai sosial budaya setempat dan didukung oleh kebijakan publik berwawasan kesehatan.

Dari pengertian itu diketahui bahwa pada hakikatnya promosi kesehatan adalah penopang utama bagi setiap program kesehatan. Dengan kata lain, promosi kesehatan walaupun berdiri sendiri sebagai salah satu program kesehatan, tidak boleh berjalan sendiri, tetapi bekerjasama dengan setiap program kesehatan dalam rangka mencegah timbulnya masalah baru dan mengatasi masalah yang terlanjur ada, serta memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sedangkan upaya untuk meningkatkan promosi kesehatan dilaksanakan penyuluhan-penyuluhan antara lain :

- a. Penyuluhan Napza di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- b. Penyuluhan Tentang Kehamilan dan Persalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- c. Penyuluhan Tentang Kehamilan dan Persalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- d. Penyuluhan Tentang Manfaat Tablet Fe Bumil, Vitamin A, dan ASI Eksklusif di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- e. Penyuluhan Kadarzi di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- f. Penyuluhan Diare di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.

- g. Penyuluhan Keliling DBD di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- h. Penyuluhan TB Paru di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- i. Penyuluhan PMS di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- j. Penyuluhan Kusta di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- k. Penyuluhan Menggosok Gigi di TK di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- l. Penyuluhan PHBS di Sekolah di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- m. Penyuluhan PHBS di Desa di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- n. Penyuluhan Napza di Sekolah di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- o. Penyuluhan Kelompok Potensial di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- p. Penyuluhan Posyandu Usila di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- q. Penyuluhan Katarak di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- r. Penyuluhan Dana Sehat di Wilayah Kerja Puskesmas Teluk Dalam.

Berdasarkan dari hasil wawancara bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan yang berkaitan dengan promosi kesehatan sudah dilaksanakan cukup baik oleh Puskesmas Teluk Dalam.

2. Upaya Kesehatan Lingkungan

Adapun sasaran dalam upaya peningkatan kesehatan lingkungan antara lain

- a. Rumah tangga yang memiliki akses air bersih di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- b. Kepemilikan depo air minum isi ulang (Damiu) di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- c. Tempat tempat umum di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- d. Pemeriksaan dan pengawasan panti pijat di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- e. Pemeriksaan dan pengawasan sanitasi terminal di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- f. Pemeriksaan dan pengawasan sanitasi sekolah di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- g. Pemeriksaan dan pengawasan sanitasi toko/tempat perbelanjaan di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- h. Pemeriksaan dan pengawasan sanitasi pasar di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- i. Pemeriksaan dan pengawasan sanitasi tempat pangkas rambut di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- j. Pemeriksaan dan pengawasan sanitasi salon kecantikan di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- k. Pemeriksaan dan pengawasan hotel berbintang di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- l. Pemeriksaan dan pengawasan sanitasi kolam renang di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- m. Pemeriksaan dan pengawasan sanitasi rumah tangga yang memiliki tempat sampah di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- n. Pengawasan SPAL rumah tangga di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- o. Pemeriksaan jamban keluarga di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- p. Kegiatan pengawasan warung makan/restoran di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- q. Kegiatan pengawasan sentra makanan jajanan di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.

Penyehatan lingkungan merupakan salah satu program dalam basic six dengan kegiatan program meliputi pendataan untuk profil penyehatan lingkungan di wilayah kerja puskesmas, penyehatan lingkungan pemukiman, pengawasan tempat-tempat umum, pengawasan rumah makan dan warung makan, pengawasan tempat pengelolaan pestisida dan pengawasan industri kecil rumah tangga.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka secara keseluruhan upaya yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Teluk Dalam sudah cukup baik, dalam menciptakan kesehatan lingkungan di wilayah kerjasama, meskipun secara keseluruhan belum dapat dicapai secara maksimal di karenakan luas wilayah yang tidak sesuai dengan sarana dan prasarana yang tersedia.

3. Upaya Kesehatan Ibu dan Anak

Tujuan khusus pelayanan kesehatan KIA adalah :

- a. Meningkatnya Cakupan KIA sebanyak 4% yaitu dari pencapaian program pada tahun 2010 sebanyak 76% menjadi 80% pada tahun 2012.
- b. Meningkatnya Cakupan K4 sebanyak 9% yaitu dari pencapaian program pada tahun 2010 sebanyak 61% menjadi 70% pada tahun 2012.
- c. Meningkatnya Cakupan Ibu hamil resti ditangani sebanyak 5% yaitu dari pencapaian program pada tahun 2010 sebanyak 8% menjadi 13% pada tahun 2012.
- d. Mempertahankan cakupan persalinan ditolong tenaga kesehatan sebanyak 3% yaitu dari pencapaian program pada tahun 2010 sebanyak 77% menjadi 80% pada tahun 2012.
- e. Meningkatnya Cakupan kunjungan ibu nifas sebanyak 2% yaitu dari pencapaian program pada tahun 2010 sebanyak 73% menjadi 75% pada tahun 2012.
- f. Mempertahankan Cakupan Kunjungan Bayi yaitu dari pencapaian program pada tahun 2010 sebanyak 0%.
- g. Mempertahankan Cakupan KB Aktif yaitu dari pencapaian program pada tahun 2010 sebanyak 98% pada tahun 2012.
- h. Menurunkan angka kejadian BBLR dari 12 bayi menjadi 7.

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan program kesehatan ibu dan anak adalah tercapainya kemampuan hidup sehat melalui peningkatan derajat kesehatan yang optimal bagi ibu dan keluarganya untuk atau mempercepat pencapaian target Pembangunan Kesehatan Indonesia yaitu Indonesia Sehat 2010, serta meningkatnya derajat kesehatan anak untuk menjamin proses tumbuh kembang optimal yang merupakan landasan bagi meningkatkan kualitas manusia seutuhnya.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk kesehatan ibu dan anak dalam wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam sudah cukup baik, karena peran serta masyarakat dan keluarga dalam kesehatan sudah cukup baik.

4. Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat

Adapun program yang telah dilaksanakan berdasarkan Rencana Strategis (Renstra Program Perbaikan Gizi Tahun 2006 – 2011 antara lain :

- a. Pelembagaan Keluarga Sadar Gizi (Kadarzi),
- b. Upaya pelayanan gizi di Posyandu,
- c. Penyuluhan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam upaya perbaikan gizi melalui lintas sektoral yang terkait, dsb.
- d. Pemasarakan Gizi Seimbang,

- e. Pencegahan dan Penanggulangan Kurang Vitamin A.
- f. Pencegahan dan Penanggulangan Anemia Gizi Besi.
- g. Pencegahan dan Penanggulangan Bumil dan Bufas KEK.
- h. Pencegahan dan Penanggulangan Balita KEP.
- i. Pelayanan gizi di Institusi,
- j. Pemanfaatan sistem kewaspadaan pangan dan gizi,
- k. Pendidikan dan latihan bidang gizi,
- l. Sarana dan prasarana gizi.

Secara keseluruhan mengenai gizi masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam sudah cukup baik, meski pun ada beberapa kasus yang berkaitan dengan gizi buruk, namun hal tersebut persentasenya sangat kecil.

5. Upaya Pengobatan Dasar

Untuk meningkatkan pelayanan upaya dilakukan oleh Puskesmas Teluk Dalam adalah :

- a. Terpenuhinya pengadaan Askes penunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas.
- b. Terpenuhinya pengadaan obat-obatan dalam pemenuhan pelayanan kesehatan.
- c. Terciptanya suasana nyaman dalam pelayanan.
- d. Meningkatnya pelayanan pada pemeriksaan laboratorium.
- e. Meningkatkan disiplin petugas.

Salah satu fungsi Puskesmas adalah memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Melaksanakan tugas tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya, untuk mewujudkan hal tersebut harus di dukung oleh sarana dan prasana yang memadai, salah satunya adalah obat obatan yang tersedia di Puskesmas.

Dari hasil penelitian yang dilaku kan dapat dikatakan bahwa untuk upaya dibidang pengobatan Puskes mas Teluk Dalam dalam memberikan pelayan kepada pasien yang berobat sudah cukup baik, meskipun hal tersebut juga tergantung ketersediaan obat yang ada di Puskesmas.

Pelayanan Program Kesehatan Pengembangan (Upaya Kesehatan Pengembangan)

1. Upaya Usaha Kesehatan Sekolah

Beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan di Sekolah Dasar dalam upaya meningkatkan pelayanan di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam adalah sebagai berikut:

- a. Pendataan jumlah siswa sekolah dalam wilayah kerja Puskesmas teluk Dalam.
- b. UKGS. Kelainan gigi dan pada siswa SD di wilayah kerja Puskes mas Teluk Dalam.
- c. Pelayanan kesehatan mata di wila yah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- d. Pemeriksaan kecacingan di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- e. Pemeriksaan Kesehatan dan pengu kuran status gizi di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- f. Pendidikan kesehatan
- g. Pelatihan Guru UKS/visus mata dan Pembinaan Dokter Kecil di sekolah di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.
- h. Kesehatan lingkungan di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.

i. Institusi di Sekolah (UKS) di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa para petugas Puskesmas Teluk Dalam sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan usaha kesehatan sekolah.

2. Upaya Kesehatan Lansia

Program pelayanan kesehatan usia lanjut merupakan pengembangan dari program kesehatan keluarga dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam.

Permasalahan khusus yang terjadi pada usia lanjut adalah:

- a. Proses penuaan yang terjadi secara alami dengan konsekwensi timbul nya masalah fisik, mental dan sosial.
- b. Perubahan sosialisasi karena produk tivitas yang mulai menurun, ber kurangnya kesibukan sosial dan interaksi dengan lingkungan.
- c. Produktivitas yang menurun dengan akibat terbatasnya kesem patan kerja karena kemampuan dan keterampilan menurun, namun kebutu han hidup terus meningkat.
- d. Kebutuhan pelayanan kesehatan terutama untuk kelainan degeneratif yang memerlukan biaya tinggi.
- e. Perubahan nilai sosial masyarakat yang mengarah kepada tatanan ma syarakat individualistic, para usia lanjut kurang mendapat perhatian sehingga sering tersisih dari kehidupan masyarakat dan menjadi terlantar.

Adapun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan keseha tan Lansia adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatnya kunjungan lansia ke Posyandu dari 6,4 % tahun 2009 menjadi 15 % pada tahun 2011.
- b. Meningkatnya peranserta kader dalam program kesehatan lansia pada tahun 2011.
- c. Meningkatnya pengetahuan dan kesadaran para usia lanjut untuk membina sendiri kesehatannya.
- d. Meningkatnya kemampuan dan peran serta keluarga dan masyarakat dalam menghayati dan meng atasi kesehatan usia lanjut.
- e. Meningkatnya jenis dan jangkauan pelayanan kesehatan usia lanjut.
- f. Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan usia lanjut.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan bahwa para petugas Puskesmas Teluk Dalam sudah cukup baik dalam memberikan pelayan kepada Posyandu Lansia, meskipun masih belum maksimal hal ini karena kadang kadang miskomunikasi karena daya tanggap dan fisik yang tidak prima lagi.

3. Upaya Kesehatan Saka Bhakti Husada (SBH)

Satuan Karya Bakti Husada (SBH) merupakan salah satu program pengembangan yang dilaksanakan di Puskesmas Teluk Dalam. Kegiatan yang dilaksanakan antara lain: perekrutan anggota dari siswa SLTA di wilayah kerja Puskesmas, pelantikan dan pembinaan yang dilaksanakan sebanyak 4 kali pertahun. Satuan Karya Bakti Husada (SBH) ini telah dilibatkan dalam berbagai kegiatan seperti tim kesehatan dalam kegiatan kemah pramuka, Kegiatan ini telah di laksanakan dalam beberapa tahun ter akhir ini, tetapi dalam tahun 2009 kegiatan ini tidak dilaksanakan. Untuk itu perlu adanya pengaktifan kembali SBH.

Untuk meningkatkan pelayanan maka yang perlu dilakukan adalah :

- a. Terlaksananya kegiatan perekrutan anggota SBH baru pada tahun 2012.
- b. Terlaksananya kegiatan pelantikan anggota SBH tahun 2012.
- c. Terlaksananya kegiatan pelatihan anggota SBH tahun 2012.
- d. Terlaksananya kegiatan pembinaan SBH pada tahun 2012.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa program untuk memberikan pelayanan kesehatan masyarakat selain program yang lain juga Puskesmas membina para remaja SLTA dan pramuka untuk ikut berpartisipasi dalam sebuah wadah Saka Bhakti Husada sebagai wadah pengembangan pengetahuan, pembinaan keterampilan, penambahan pengalaman dan pemberian kesempatan untuk membaktikan dirinya kepada masyarakat dalam bidang kesehatan.

Faktor Yang Mempengaruhi Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Teluk Dalam Kabupaten Kutai Kartanegara.

1. Jumlah Petugas

Keadaan petugas yang kurang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan tidak maksimal dan kurang memenuhi kepuasan pasien atas pelayanan yang di berikan. Selain itu, petugas sendiri akan mengalami kevalahan dalam menjalankan tugasnya yang pada nantinya akan menurunkan tingkat kemampuan kerja yang di berikan petugas kepada pasien hal ini dikarenakan luas wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam yang tidak sesuai dengan jumlah petugas yang ada.

2. Ketanggapan Petugas

Tingkat kesigapan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan.

3. Kehandalan Petugas

Tingkat kemampuan dan keterampilan yang kurang dari tenaga kesehatan tentunya akan memberikan pelayanan yang kurang memenuhi kepuasan pasien sebagai standar penilaian terhadap mutu pelayanan.

4. Ketersediaan dan Kelengkapan Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana bantu bagi instansi dan tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pasien. Keadaan fasilitas yang memadai akan membantu terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada pasien.

Kesimpulan

1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Teluk Dalam sudah cukup baik. Hal ini ditandai bahwa program- program upaya peningkatan Kesehatan Dasar yang dilaksanakan dalam rangka peningkatan kesehatan masyarakat cukup terlaksana dengan baik antara lain
 - a. Untuk upaya promosi kesehatan;
 - b. Upaya kesehatan lingkungan ;
 - c. Upaya kesehatan ibu dan anak ;
 - d. Upaya perbaikan gizi masyarakat ;
 - e. Upaya pengobatan dasar ;
2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan yang berkaitan dengan program kesehatan pengembangan (upaya kesehatan pengembangan) sudah dilaksanakan cukup baik. Hal ini diaplikasikan dalam bentuk :
 - a. Upaya kesehatan sekolah/upaya kesehatan gizi sekolah
 - b. Upaya kesehatan lanjut usia (lansia)
 - c. Upaya kesehatan saka bhakti husada (SBH) ;

3. Faktor yang cukup mempengaruhi terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan pada pusat kesehatan masyarakat teluk dalam adalah, Jumlah petugas merupakan salah satu aspek yang menunjang pelayanan kepada pasien, ketanggapan petugas ber hubungan dengan aspek kesigapan dari petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan, Keandalan berhubungan dengan tingkat kemampuan dan keterampilan yang di miliki petugas dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada pasien di wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam, dan Fasilitas merupakan sarana bantu bagi instansi dan tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan ke pada pasien. Keadaan fasilitas yang memadai akan membantu terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada pasien.

Saran

1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Teluk Dalam hendaknya bisa lebih ditingkatkan lagi, yaitu dengan menambah jumlah petugas, sehingga program-program yang direncanakan dapat dilaksanakan secara maksimal.
2. Hendaknya keterampilan petugas lebih ditingkatkan lagi, dengan melakukan pelatihan dan pendidikan yang sifatnya teknis kepada para petugas, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara optimal.
3. Untuk fasilitas Puskesmas terutama berkaitan dengan sarana dan prasarana perlu ditingkatkan, sehingga dengan luas wilayah kerja Puskesmas Teluk Dalam program yang berkaitan dengan kesehatan dapat dilaksanakan.

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I, PT Prehalindo, Jakarta
- LAN, 2007. Modul I *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Diklat eknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Acountability and Quality Management) Eselon 4*. Jakarta.
- LAN. 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta.LAN.
- LAN, 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Public*, Jakarta.LAN.
- Moleong, Lexy J. 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja.Rosda karya. Bandung.
- Miles, Matthew B. dan Michael Huberman.1992. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan: Tjejep RR . Jakarta: UI Press.
- Osborne, David dan ed Gaebler.1992. *Mewirauahakan Birokrasi-Mentrans formasikaan Semangat Wirausaha ke dalam ktor Publik (Reinventing Government- How The Enterpreneurship Spirit im Tranforming The Public Sector)*. Terjemahan Abdul Rosid. Jakarta;PPM.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal of Retailing*. Vol. 64 No. 1.
- Zeithmal, Valarie. A., Berry, Leonard. L.,and Parasuraman, A. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing*. Vol . 60.