

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS

Didi Suhendar

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN

Email: didisuhendar93@yahoo.com

Abstrak

Artikel ini berjudul Standar Pelayanan Puskesmas, yang bermaksud untuk mengetahui standar pelayanan yang diterapkan di Puskesmas apakah sudah sesuai dengan peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik terutama pada standar pelayanannya, karena masih ditemukannya fenomena yang mengindikasikan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kampung Kawat Kecamatan Tayan Hilir. Adapun Standar Pelayanan yang dimaksud adalah prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Hasil dari penelitian ini adalah prosedur pelayanan yang masih berbelit, waktu pelayanan kepada pengunjung masih lama, biaya pelayanan tidak jelas karena tidak diinformasikan, produk pelayanan jasa yang diberikan tidak maksimal, masih adanya sarana dan prasarana yang tidak layak pakai, dan rata-rata petugas di puskesmas tersebut masih berpendidikan sederajat SLTA. Penulis merekomendasi dokter dan petugas pelaksana pelayanan bisa meningkatkan pelayanan terutama dalam hal kedisiplinan karena ketidaksiplinan dokter dan petugas pelayanan mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi lama dan pihak Puskesmas harus memperhatikan standar pelayanan yang ada.

Kata kunci : Standar Pelayanan Puskesmas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan

Abstract

This article titled Service Standard Health Center, which aims to determine the applicable standard of care in the health center if it is in accordance with the regulations governing the public service, especially on the standard service, as the discovery of a phenomenon that is still less than the maximum indicates the service provided to the community. This type of research is a type of descriptive research using qualitative methods approach. The research was conducted at the district health center Tayan Lower Wire Village. The Service Standards are intended service procedures, service time, cost of services, product services, facilities and infrastructure, as well as the competence of personnel service providers. The results of this study are service procedures are still cumbersome, time is still a long service to visitors, the service charge is not clear because it is not informed, products services provided is not maximal, there is still infrastructure is not suitable to be used, and the average officer in the health center is still high school or equivalent education. The author recommends doctors and health care implementers can improve services, especially in terms of discipline for indiscipline doctors and health care services delivered resulting in a long time, and the health center should pay attention to the existing service standards.

Keywords: health center service standards, service procedures, service time, cost of services, product services, facilities and infrastructure, personnel competence providers

A. PENDAHULUAN

Puskesmas ini dibangun dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan kesehatan yang memadai. Pada dasarnya kesehatan merupakan salah satu aspek yang menentukan tinggi rendahnya standar hidup seseorang, oleh karena itu, status kesehatan yang relatif baik dibutuhkan oleh manusia untuk menopang semua aktivitas hidupnya. Setiap individu berhak dan berusaha mencapai status kesehatan tersebut dengan mengkonsumsi sejumlah barang dan jasa kesehatan. Maka dari itu untuk mencapai kondisi kesehatan yang baik tersebut dibutuhkan sarana kesehatan yang baik pula. Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum merupakan hak bagi setiap warga negara. Karenanya, pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan sosial yang diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional dan modal pelaksanaan pembangunan itu sendiri. Pembangunan kesehatan masyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan seluruh rakyat. Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya Puskesmas. Tujuan utama dari adanya Puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Berdasarkan penjelasan di atas bahwasanya setiap masyarakat berhak mendapat perlakuan yang memuaskan dalam memperoleh haknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Puskesmas Kampung Kawat adalah puskesmas induk di Kecamatan Tayan Hilir sehingga menjadikan Puskesmas Kampung Kawat salah satu pusat pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat, baik rawat jalan maupun rawat inapnya. Puskesmas Kampung Kawat dalam kesehariannya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat namun pelayanan tersebut belum maksimal seperti yang diharapkan. Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang di lakukan peneliti bahwa terdapat fenomena-fenomena atau gejala-gejala yang menunjukkan kurangnya tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti susah

untuk bertemu dengan dokter, karena dokter yang bertugas tidak ada di tempat dan masyarakat tersebut harus menunggu, sedangkan mereka membutuhkan pelayanan kesehatan yang harus segera didapatkan oleh masyarakat karena ini menyangkut hidup mati seseorang. Selain tenaga dokter yang sering tidak ada di tempat, pegawai administrasinya juga sering keluar diwaktu jam kerja sehingga mengakibatkan loket-loket yang seharusnya diisi oleh pegawai-pegawai tersebut namun pada kenyataannya loket-loket itu kosong, sehingga pengunjung yang tadinya ingin segera mendapatkan pelayanan menjadi lambat dan harus menunggu. Sesuai dengan penjelasan di atas bahwasanya pelayanan kesehatan adalah pelayanan publik bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat seharusnya masyarakat bisa mendapatkan pelayanan tersebut dengan sesegera mungkin. Berdasarkan fakta dan dari observasi yang di lakukan oleh peneliti maka ditemukan fenomena yang seperti itu sehingga peneliti menganggap ada permasalahan dalam pelayanan di puskesmas tersebut. Dengan adanya fakta seperti itu sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat masalah ini di skripsi. Berdasarkan fakta dan fenomena itu membuat peneliti berniat untuk meneliti pelayanan pusat kesehatan masyarakat Kampung Kawat di Kecamatan Tayan Hilir berpatokan dengan Standar Pelayanan yang dimuat dalam Undang-undang no 25 tahun 2009 pada Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pasal 21 yang berisikan Komponen Standar Pelayanan Sekurang-kurangnya meliputi: a) Prosedur Pelayanan b) waktu pelayanan c) Biaya Pelayanan d) Produk Pelayanan e) Sarana dan Prasarana f) Kompetensi petugas pemberi layanan

B. KAJIAN LITERATUR

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia maka dari itu setiap manusia berhak mendapatkan pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan publik. Pelayanan publik mencakup berbagai macam pelayanan namun di sini lebih ditekankan pada pelayanan kesehatan pada suatu instansi kesehatan yaitu puskesmas. Setiap manusia sangat membutuhkan kesehatan untuk bisa melakukan aktivitasnya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, untuk memenuhi kesehatan tersebut perlu adanya tempat untuk mereka berkonsultasi mengenai kesehatan mereka sampai di mana mereka bisa berobat dan pelayanan yang harus mereka dapatkan harus bersifat mutlak, untuk lebih jelas berikut beberapa definisi tentang pelayanan.

Dalam Charles H. Levin, B. Guy Peter dan Frank J. Thompson, (Public Administration, "Challenges, Choices, Consequences" halaman 19) *In public administration require a form of government and how many government programs related to socio-economic and political support of their work to be more kind and honest. But environmental factors also affect the efficiency, effectiveness, responsiveness and accountability of public works in every activity of entrepreneurs* . Pelayanan dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah serangkaian atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang baik dikatakan sebagai kunci dari kemajuan sebuah organisasi, baik organisasi pemerintahan maupun swasta. Oleh karena itu, seorang pegawai dituntut untuk profesional dalam pekerjaannya.

Ratminto dan Winarsih (2005:23-24) menjelaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

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 berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 1). Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif, prosedur pemecahan masalah dengan cara menggambarkan atau melukiskan keadaan atau subjek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain). Agar menjadi lebih rinci kemudian di analisis dengan metode kualitatif. Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi guna mendukung data lapangan yang telah didapatkan. Penelitian ini memiliki subjek penelitian sebagai landasan untuk mendapatkan informasi-informasi saat meneliti, yaitu sebagai berikut: a) Kepala Puskesmas Kampung Kawat b) Pegawai/Petugas Puskesmas Kampung Kawat c) Masyarakat pengunjung Puskesmas Kampung Kawat

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengolahan data melalui analisis kualitatif. Menurut Silalahi (2010:339) analisis data kualitatif adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi.

D. PELAYANAN PUSKESMAS KAMPUNG KAWAT KECAMATAN TAYAN HILIR

1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang sedang berada di puskesmas tersebut didapat bahwa: "Masyarakat yang berinisial DY, menyatakan bahwa sebenarnya prosedur pelayanan yang ada di puskesmas tersebut tidak berbelit-belit namun untuk informasi alur pelayanannya saja yang tidak ada sehingga bagi pengunjung yang tidak tanggap untuk bertanya akan kebingungan harus kemana dulu, karena dari pihak pegawainya tidak menyapa pengunjung yang datang". Kemudian penulis mewawancarai petugas puskesmas yang berinisial SB "SB menyatakan bahwa dirinya hanya bawahan dan hanya melaksanakan tugas yang sudah ada, mengenai penginformasian prosedur/alur pelayanan itu

kewenangan kepala Puskesmas karena beliau yang berhak membuat kebijakan dan yang mengatur manajemen puskesmas”. Dan terakhir penulis mewawancarai kepala puskesmas dan beliau menyatakan “prosedur/alur pelayanannya memang sudah ada namun tidak diinformasikan, karena sudah ada loket-loket pendaftaran pasien yang telah disediakan dan ditempatkan di depan puskesmas, seharusnya pengunjung puskesmas sudah tahu harus kemana dahulu dan pengunjung bisa langsung ke loket untuk melakukan pendaftaran. Sebenarnya prosedur/alur pelayanan di puskesmas ini tidak rumit dan berbelit-belit kalau pengunjung tersebut mengerti, lanjut kepala Puskesmas tersebut”.

Dari beberapa wawancara tersebut penulis menganalisis bahwa apa yang dilakukan pihak Puskesmas tidak seharusnya di lakukan seperti itu karena pihak puskesmas menganggap bahwa pengunjung yang datang sudah mengerti dengan prosedur/alur pelayanan yang ada di puskesmas tersebut, seharusnya pihak puskesmas tidak menganggap semua pengunjung itu mengerti karena belum tentu pengunjung yang datang itu tahu dengan prosedur yang ada di puskesmas tersebut dan ini mengindikasikan bahwa pelayanan di puskesmas bertentangan dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang standar pelayanan, terutama pada transparansi prosedur pelayanan.

2. Waktu pelayanan

Keadaan yang terjadi di puskesmas Kampung Kawat berbeda dengan teori yang ada karena di puskesmas Kampung Kawat tidak memiliki rincian jangka waktu penyelesaian pelayanan kepada peminta layanan. Hasil penelitian lapangan yang dilakukan penulis, penulis menemukan ada penyimpangan yang terjadi, pada saat melakukan observasi penulis menemukan seorang pasien berada di ruang laboratorium untuk mendapatkan layanan kesehatan namun di laboratorium tersebut tidak kelihatan adanya petugas lab tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung puskesmas yang berinisial SR, sebagai berikut: “SR menyatakan bahwa petugas yang bertugas di LAB tersebut sedang ke luar puskesmas”. Penulis mendapatkan informasi tersebut dan penulis mengambil kesimpulan bahwa pasien tersebut diterlantarkan lantaran ketiadaan petugas yang seharusnya berada di tempat kerjanya, hal ini membuat jangka waktu penyelesaian menjadi lama. Berikutnya penulis mewawancarai seorang pengunjung yang baru saja selesai berobat yang berinisial EF sebagai berikut: EF menyatakan bahwa waktu dalam penyelesaian pelayanan tidak ditentukan sehingga terkadang cepat dan terkadang lama

tergantung jenis pelayanan yang diminta oleh pengunjung. Untuk masalah waktu pelayanan, EF mengatakan sudah cukup bagus namun ada hal-hal tertentu yang biasanya membuat waktu penyelesaian pelayanan tersebut lama misalnya petugas atau dokter di puskesmas tersebut sedang keluar dan terpaksa harus menunggu sampai petugas atau dokter itu kembali”. Wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu petugas puskesmas yang berinisial AR, sebagai berikut: AR menyatakan bahwa untuk waktu penyelesaian pelayanan itu tergantung jenis penyakit dan jenis perawatannya jadi terkadang cepat dan terkadang lama, memang untuk gambaran secara umum sudah ada perencanaan waktu penyelesaiannya namun itu hanya sebagai acuan saja”.

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Puskesmas sebagai berikut: beliau menyatakan bahwa untuk perencanaan waktu penyelesaian layanan memang ada tetapi tidak di informasikan ke pengunjung karena ini hanya bahan acuan petugas dalam memberikan pelayanan saja”. Dari hasil wawancara tersebut faktor utama permasalahan lamanya waktu penyelesaian pelayanan ini adalah kedisiplinan petugasnya, seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa kedisiplinan juga mempengaruhi penyelesaian waktu pelayanan dan puskesmas Kampung Kawat tidak transparansi dalam penginformasian jangka waktu penyelesaian pelayanan, sudah di jelaskan bahwa transparansi menjelaskan setiap informasi yang berkenaan dengan pasien/pengunjung puskesmas haruslah diinformasikan dengan mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

3. Biaya pelayanan

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu pengunjung puskesmas yang sedang berobat, pengunjung tersebut berinisial EF, sebagai berikut: EF menyatakan bahwa memang untuk penginformasian biaya pelayanan tidak ada, EF melanjutkan bahwa sebenarnya ketidakadaan informasi masalah biaya pelayanan itu tidak mempengaruhi keberadaan pengunjung asalkan pelayanan yang diberikan cukup memuaskan pengunjung itu sudah merupakan hal yang baik meskipun mungkin biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan ketentuan biaya yang sudah dibuat”. Untuk lebih jelas penulis melakukan wawancara dengan Kepala Puskesmas Kampung Kawat, beliau mengatakan memang untuk penginformasian jumlah biaya pelayanan tidak ada, karena pada saat

pendaftaran di loket petugas akan menginformasikan besaran biaya pelayanannya. Ketidakjelasan dan ketidakpastian besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat membuat masyarakat mengira-ngira besaran biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan apa yang telah di tetapkan undang-undang terutama dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam hal ini pihak puskesmas harus memperhatikan penginformasian tentang perincian dan kepastian biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan jenis/produk pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4. Produk pelayanan

Hasil wawancara yang di lakukan penulis dengan salah satu pengunjung puskesmas yang berinisial KY, sebagai berikut: “KY mengatakan bahwa sangat kecewa dengan pelayanan yang diberikan puskesmas tersebut, sempat terlontarkan kata “kalau harus mati, mungkin mati duluan” karena harus menunggu lama lantaran pada saat itu dokter sedang tidak ada di tempat sehingga mengharuskan untuk menunggu lama”. Mengenai sanksi terhadap petugas yang tidak disiplin, untuk itu penulis mewawancarai Kepala Puskesmas tersebut, dan hasil dari wawancara tersebut didapatkan sebagai berikut: bahwa beliau mengatakan untuk sanksi yang sudah dilakukan sampai saat ini hanya sebatas teguran saja karena untuk memberikan sanksi yang lebih berat belum dilakukan karena petugas/pegawai yang tidak disiplin itu hanya pada satu hal saja yaitu sering pergi saat jam kerja dan itupun beralasan jadi sulit rasanya untuk memberikan sanksi yang berat”. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa, atau campuran antara barang dan jasa. Produk puskesmas adalah jasa pelayanan kesehatan.

5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di puskesmas Kampung Kawat memang sudah bisa dikatakan lengkap namun untuk kelayakannya masih perlu dipertanyakan. Misalnya sarana mobil Ambulan, memang bentuk fisiknya masih ada namun tidak operasional lagi, dikarenakan mobil yang sudah rusak dan sepertinnya tidak terawat.

Selain fasilitas ambulance yang sudah tidak layak pakai masih ada juga sarana dan prasarana yang tidak layak di pakai juga. Melihat kondisi yang seperti itu penulis mewawancarai Kepala Puskesmas, dari hasil wawancara tersebut adalah : beliau mengatakan bahwa mobil tersebut beroperasi sekitar dua tahun lebih dan sudah kurang lebih satu tahun dibiarkan seperti itu. Mengapa mobil tersebut dibiarkan seperti itu karena mobil tersebut merupakan pemberian dari kabupaten dengan kondisi bekas dengan umur mobil yang sudah tua. Dan satu lagi yang membuat mobil tersebut dibiarkan karena ketika mobil tersebut rusak pihak puskesmas langsung menginformasikan ke dinas kesehatan kabupaten dan dari pihak dinas kesehatan menjanjikan akan mengganti mobil tersebut dengan mobil yang baru, namun sampai sekarang mobil yang dijanjikan belum ada”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala puskesmas Kampung Kawat penulis menganalisis bahwa mobil Ambulance tersebut di hibahkan ke puskesmas Kampung kawat sekitar tahun 2009 dan beroperasi kurang lebih dua tahun sampai dengan tahun 2011, dan sudah tidak beroperasi selama satu tahun.

6. Kompetensi petugas pemberi layanan

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.

Penulis mewawancarai kepala Puskesmas Kampung Kawat , menyatakan bahwa untuk kompetensi petugas/pegawai masih di dominasi petugas berlatar belakang pendidikan sederajat SLTA namun untuk sekarang ini sudah ada pegawai/petugas yang pendidikannya D-III keperawatan dan satu Dokter yang berpendidikan S-1, untuk kompetensi yang dimiliki tidak bisa dilihat hanya dari segi pendidikannya saja pengalaman kerja juga menjadi hal penting dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa dalam menentukan pimpinan baik itu pimpinan puskesmas maupun pimpinan di bagian-bagian kerja puskesmas, pihak puskesmas Kampung Kawat tidak melihat dari tingkat pendidikannya dan golongannya melainkan melihat dari umur, pengalaman dan kemampuan yang dimiliki oleh petugas atau pegawai tersebut. Penulis menganalisis bahwa kompetensi seorang pegawai juga tidak bisa dilihat dari latar belakang pendidikannya karena belum tentu tingkat pendidikan

yang tinggi itu kualitas kinerjanya bagus. Kompetensi seorang pegawai bisa dilihat dari tingkat kemampuan dan pengalamannya ada pepatah yang mengatakan bahwa “pengalaman adalah guru terbesar dalam hidup manusia”, beranjak dari pepatah tersebut bahwa pengalaman sangat penting dalam menyelesaikan suatu permasalahan terutama dalam pelayanan.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan dan Saran

1.1. Pada Prosedur pelayanan, masyarakat masih bingung dengan alur pelayanan yang ada di puskesmas Kampung Kawat karena puskesmas memberikan informasi yang menunjukkan alur pelayanan dari mulai mendaftar sampai pada hasil yang diinginkan, dengan demikian pihak puskesmas tidak terbuka dengan masyarakat mengenai prosedur pelayanan terutama alur pelayanan.

Diharapkan agar Puskesmas Kampung Kawat dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Kemudahan prosedur pelayanan merupakan hal yang utama di lakukan, dengan membuat alur pelayanan kemudian diinformasikan sehingga masyarakat mudah dan mengerti alur pelayanan yang diberikan.

1.2. Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang patut untuk diperhitungkan. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Kampung Kawat terutama dalam hal ketepatan waktu, belum bisa dikatakan memuaskan. Hal ini dikarenakan kurang disiplinnya pegawai dalam menjalankan tugas seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa petugas tidak ada di tempat kerja sehingga masyarakat yang berurusan dengan petugas tersebut menjadi lama. Kemudian pihak Puskesmas Kampung Kawat tidak menginformasikan perencanaan penyelesaian waktu pelayanan yang sudah dibuat agar masyarakat tahu.

Waktu penyelesaian pelayanan juga menjadi indikator tercapainya pelayanan yang baik dan tercapainya kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian dalam hal ini

puskesmas Kampung Kawat harus menginformasikan perencanaan waktu penyelesaian pelayanan yang sudah di rencanakan, kemudian puskesmas Kampung Kawat harus bisa meningkatkan kualitas petugasnya terutama kedisiplinannya karena kedisiplinan sangat mempengaruhi lama penyelesaian pelayanan.

1.3. Dalam hal biaya pelayanan ternyata masih tidak transparan, hal ini terbukti dengan tidak adanya perincian biaya pelayanan yang seharusnya diinformasikan pada loket-loket pendaftaran sehingga masyarakat tahu besaran biaya yang harus dikeluarkan. Ketidakadilan dalam pelayanan masyarakat pengguna askes juga menjadi faktor penting dalam hal ini, karena perbedaan pelayanan yang diberikan pada pengguna kartu askes dengan pelayanan umum yang mana pengguna askes dijamin tidak mengeluarkan biaya apapun sedangkan mereka (petugas puskesmas) lebih melayani pengunjung yang tidak menggunakan kartu askes.

Dalam biaya pelayanan pihak puskesmas harus menginformasikan perincian biaya pelayanan agar pengunjung tahu besaran biaya pelayanannya. Kemudian dalam pemberian pelayanan tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada pengguna Askes dan yang bukan pengguna Askes.

1.4. Pemberian produk pelayanan di puskesmas tersebut belumlah maksimal, dalam hal ini yang dimaksud produk adalah produk yang bersifat jasa pelayanan bukan produk yang berupa obat-obatan. Indikator yang menjadi ketidakpuasan masyarakat terhadap produk jasa pelayanan di puskesmas tersebut berkaitan dengan rendahnya kedisiplinan petugas pelayanan sehingga pelayanan menjadi lama sedangkan masyarakat ingin segera mendapatkan pelayanan tersebut.

Sebaiknya petugas yang bertugas melayani masyarakat dapat mentaati peraturan yang berlaku di puskesmas dan lebih disiplin dalam bertugas karena

masih banyak petugas yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya, dengan demikian pemberian produk pelayanan bisa berjalan dengan baik dan pengunjung merasa puas dengan produk pelayanan tersebut

- 1.5. Dari segi sarana dan prasarana di puskesmas Kampung Kawat sudah bisa di bilang cukup baik namun memang masih ada sarana dan prasarana yang tidak layak untuk di gunakan misalnya pada sarana ambulan yang sudah tidak bisa beroperasi dan ada beberapa sarana dan prasarana yang tidak layak digunakan.

Diharapkan puskesmas Kampung Kawat perlu memperhatikan fasilitas-fasilitas yang sudah tidak berfungsi lagi untuk di ganti dengan yang lebih baru dan bisa menunjang perbaikan mutu pelayanan kepada masyarakat, kemudian puskesmas Kampung Kawat harus memperhatikan kebersihan dan kenyamanan pengunjung misalnya kebersihan toiletnya dan kenyamanan pengunjung dalam menunggu proses pelayanan yaitu pada kursi tempat pengunjung menunggu untuk membuat tempat atau ruangan khusus menunggu.

- 1.6. Untuk kompetensi pelaksana pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Dalam hal ini memang penempatan pelaksana pelayanan tidak berdasarkan pengetahuan pendidikan yang dimilikinya namun dilakukan dengan melihat pengalaman dan keahlian yang dimilikinya.

Diharapkan puskesmas Kampung Kawat bisa mengkombinasikan kompetensi pegawai/petugas puskesmas dengan pengalaman kerja setiap pegawai/puskesmas, salah satu cara yang bisa di lakukan adalah mengadakan Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) untuk meningkatkan kecakapan pegawai/petugas untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Kampung Kawat.

F. REFERENSI

- Azwar, Azrul. 1988,1996,2001,2002, *Pengantar Administrasi Kesehatan Standar Pelayanan Rumah Sakit*, Depkes, Jakarta : Binarupa Aksara
- Batinggi, H. Achmad, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Indrawan, M. Herry, 2008, *Pemberian Sanksi Administrasi Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Pengadilan Tata Usaha Negara Bandung Sebagai Upaya Pembentukan Aparatur Yang Bersih Dan Berwibawa* : Tesis, Universitas Diponegoro
- Levina, Charles H, Peterr, B Guy and Thompson, Frank J, 1990, *Public Administration (Challenges, Choices, Consequences)*, Printed in the United States of America
- Mahmudi, 2007, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : Unit penerbit dan percetakan, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Moenir, A. S, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani, 2008, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : ALFABETA
- Patton, Particia, 1998, *Pelayanan Sepenuh Hati: Meraih EQ Untuk Pelayanan Yang Memuaskan Pelanggan*, Jakarta : Pustaka Delapratasa
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, 2005, *Manajemen pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelaja
- Sinambela, L. Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta ; Bumi Aksara
- Silalahi, Ulber, 2009, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : Refika Aditama
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta



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 : DIDI SUHENDAR
NIM / Periode lulus : E01108055 / 2012 / 2013
Fakultas/Jurusan : ISIP / IA
E-mail address/HP : gipi_589@rocketmail.com / 085750510161

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

STANDAR PELAYANAN PUSKESMAS

(U...
J...)

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 [Signature]
NIP.

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal: 03/09/2013

[Signature]
(DIDI SUHENDAR)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).