

STANDAR PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT

Iorwena, Kaja

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang

Email : *kajaunka@gmail.com*

Abstrak : Pelayanan dilaksanakan tidak membeda-bedakan latar belakang baik pekerjaan maupun usia serta jenis kelamin, semuanya mendapatkan hak yang sama untuk menerima layanan sesuai dengan ketentuan, mengacu kepada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, baik secara individu maupun tim kerja dalam melaksanakan standar baku pelayanan, semua pelayanan dilakukan mengedepankan kemudahan dalam proses pelayanan maupun proses pengaduan atas layanan yang diberikan, pelayanan dilaksanakan tepat waktu dan semaksimal mungkin, namun demikian terdapat kendala, karena belum didukung oleh fasilitas yang lengkap, sehingga berpengaruh terhadap pelayanan tetapi pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur walaupun terdapat kendala dari segi sarana dan prasarana, komitmen dan keseriusan dari pemberi layanan dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik pada pasien maupun masyarakat tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan pelayanan, sebab kesehatan sangat menentukan kualitas kerja, tidak ada aktivitas yang mendapatkan hasil maksimal bila pemberi pelayanan dalam kondisi tidak sehat. Kesehatan adalah hak seluruh warga masyarakat yang fundamental sehingga negara bertanggungjawab atas kesehatan dan hak hidup sehat masyarakatnya baik secara individu maupun secara kelompok, masyarakat mampu maupun yang kurang mampu secara ekonomis karena masyarakat merupakan bagian yang integral dan tidak terpisahkan dari kehidupan bermasyarakat dan berbangsa dan bernegara.

Kata Kunci : Standar, Prosedur Pelayanan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Ketentuan mengenai hak dan kewajiban tenaga kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam Peraturan Pemerintah. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan. Menurut Undang-Undang tersebut bahwa tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk upaya melakukan upaya kesehatan. Undang-Undang Tenaga kesehatan adalah pelaksanaan dari ketentuan pasal 21 ayat (3) yang berbunyi : Uji kompetensi kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditujukan untuk mencapai standar kompetensi lulusan yang memenuhi standar kompetensi kerja. Pembangunan kesehatan sebagai salah satu bidang terpadu dari pembangunan Nasional mempunyai peran menentukan dalam peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Dengan sumber daya

manusia yang berkualitas yang ditunjang oleh faktor derajat kesehatan yang tinggi pada diri setiap orang maka akan mempelancar adanya tujuan pembangunan nasional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Selanjutnya bahwa Sistem Kesehatan Nasional (SKN) merupakan pembangunan kesehatan bertujuan untuk mencapai hidup sehat bagi setiap warga negara agar dapat mewujudkan kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan nasional dan keutuhan masyarakat. Bertitik tolak dari hal tersebut di atas, maka untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan berbagai kebijakan di bidang kesehatan telah dan akan dilaksanakan Pemerintah sebagai cerminan keseriusan dan kesungguhan Pemerintah untuk mewujudkan pembangunan dibidang kesehatan. Pembangunan nasional dalam bidang kesehatan secara berencana, menyeluruh, terarah dan

berkesinambungan. Dalam usaha pemerintah mempercepat keberhasilan pembangunan kesehatan diperlukan kebijakan pembangunan kesehatan yang lebih dinamis dan proaktif dengan melibatkan sernua sektor terkait, pemerintah, swasta dan masyarakat. Pembangunan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh sektor kesehatan semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh interaksi yang dinamis dari berbagai sektor. Upaya untuk mewujudkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan sebagai salah satu misi serta strategi yang baru dapat dijadikan komitmen semua pihak.

Bentuk wujud cita-cita tersebut maka pemerintah telah menyediakan sarana dan prasarana, salah satu diantaranya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan pusat pengembangan, pembinaan dan pelayanan kesehatan masyarakat yang sekaligus merupakan pos terdepan dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Puskesmas juga merupakan suatu kesatuan organisasi kesehatan nasional yang berfungsi melaksanakan tugas teknis dan administratif serta memberikan pelayanan pada masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Pasal 3 ayat (1) menjelaskan bahwa Pemerintah Daerah wajib memenuhi mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM bidang kesehatan. Keberhasilan pembangunan kesehatan memerlukan kebijakan pembangunan kesehatan yang lebih dinamis dan proaktif dengan melibatkan sernua sektor terkait, pemerintah, swasta dan masyarakat. Pembangunan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh sektor kesehatan semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh pembangunan dibidang lainnya yang menjadi prioritas bagi masyarakat bangsa dan Negara, oleh karena itu pelaksanaan pembangunan bidang kesehatan merupakan kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat sehingga dalam memberikan pelayanan diperlukan standar pelayanan minimal (SPM).

Pembangunan kesehatan prinsipnya berkaitan dengan aspek kehidupan fisik, dan

mental manusia sehingga hal ini dirasakan sangat penting. Namun dalam pembangunan kesehatan telah terjadi perubahan orientasi, baik tata nilai maupun pemikiran terutama mengenai upaya pemecahan masalah dibidang kesehatan. Bidang kesehatan merupakan salah satu prioritas dalam pembangunan bangsa, yang merupakan indikator kemajuan suatu bangsa dan Negara termasuk sumber daya manusianya. Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya yang dilaksanakan pemerintah guna menjamin agar setiap warga memperoleh hidup sehat serta meningkatnya derajat kesehatan yang optimal. Kesehatan masyarakat merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pembangunan kesehatan. Bahkan dalam skala luas derajat kesehatan dapat dipergunakan pula sebagai ukuran tingkat kemajuan suatu bangsa. Sedangkan puskesmas sebagai pelaksana terdepan dalam upaya pelayanan pengobatan kepada masyarakat perlu mengadakan kerjasama lintas sektoral antara lain bekerja sama dengan BPJS sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional hal ini menunjukkan bahwa perhatian pemerintah untuk meringankan biaya berobat masyarakat yang meningkat seiring dengan kondisi daya beli masyarakat mengalami penurunan, sehingga pemerintah melalui berbagai kebijakan membantu masyarakat khususnya dibidang kesehatan.

Namun demikian keterbatasan tersebut tidak menjadi alasan untuk tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal. Disatu sisi pemerintah menerapkan SPM khususnya di Puskesmas dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Dengan demikian ini menjadi perhatian bagi semua pihak untuk ikut andil dalam memberikan pemikiran menyangkut pelayanan dalam bidang kesehatan masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan dijelaskan pada pasal 1 ayat (1) dan (2) : Pasal 1 ayat (1) Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah

Daerah Kabupaten/Kota wajib menerapkan Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan.(2) Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Ratminto dan Atik S.W. (2015 : 24) maka standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : (a) Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (b) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. (c) biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. (d) Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuanyang telah ditetapkan. (e) Sarana dan prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. (f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Ashari (2003 : 45) secara teoritik beberapa persyaratan yang harus dipenuhi agar pelayanan publik dapat efektif yaitu : (a) Organisasi harus mempunyai kemampuan untuk melaksanakan pelayanan publik (memenuhi *performance*)(b)Isi pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan (*Need*) dari masyarakat. Persyaratan ini berhubungan dengan utilitas fasilitas pelayanan publik. (c) Masyarakat mempunyai kepercayaan kepada organisasi penyelenggaraan pelayanan publik (terkait dengan partisipasi dan komitmen sosial), (d) Organisasi pelayanan publik harus selalu dan siap beradaptasi dengan perubahan lingkungan (nilai-nilai baru dalam pelayanan publik). Pelayanan yang diberikan memiliki karakteristik tertentu yang memudahkan masyarakat penerima pelayanan. Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik pelayanan diperlukan sebagai bahan acuan

pemerintah dalam melayani masyarakat. Sinambela (2010 : 129) dalam pelaksanaannya, standar pelayanan umum menganut beberapa prinsip, yakni: (a) Standar pelayanan umum merupakan standar yang dikenakan pada urusan wajib, sedangkan untuk urusan lainnya pemerintah daerah boleh menetapkan standar sendiri sesuai dengan kondisi daerah masing-masing. (b) Standar pelayanan umum berlaku secara nasional, yang berarti harus diberlakukan di seluruh daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia. (c) Standar pelayanan umum harus dapat menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan tertentu yang harus disediakan oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan wajibnya. (c) Standar pelayanan umum bersifat dinamis dan perlu dikaji ulang dan diperbaiki sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional dan perkembangan kapasitas daerah secara merata. (d) Standar pelayanan umum ditetapkan pada tingkat minimal yang diharapkan secara nasional untuk pelayanan jenis tertentu. Yang dianggap minimal dapat merupakan rata-rata kondisi daerah-daerah, merupakan konsensus nasional, dan lain-lain. (e) Standar pelayanan umum harus diacu dalam perencanaan daerah, penganggaran daerah, pengawasan, pelaporan, dan merupakan salah satu alat untuk menilai Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) Kepala Daerah serta menilai kapasitas daerah.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan khususnya pasal 2 ayat (1) dan (2) adalah sebagai berikut : Pasal 2 (1) Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyelenggarakan pelayanan dasar kesehatan sesuai SPM Bidang Kesehatan. (2) SPM Bidang Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi : a)Setiap ibu hamil mendapatkan pelayanan antenatal sesuai standar; b. Setiap ibu bersalin mendapatkan pelayanan persalinan sesuai standar; c. Setiap bayi baru lahir mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar; d. Setiap balita mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar; e. Setiap anak pada usia pendidikan dasar mendapatkan skrining kesehatan sesuaistandar; f. Setiap warga negara Indonesia usia 15 sampai

dengan 59 tahun mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar; g. Setiap warga negara Indonesia usia 60 tahun ke atas mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar; h. Setiap penderita hipertensi mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar; i. Setiap penderita Diabetes Melitus mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar.

Standar pelayanan merupakan dokumentasi resmi yang berisi rincian teknis dari sebuah sistem pelayanan, atau dengan kata lain bahwa standar pelayanan menjadi patokan dalam memberikan pelayanan maupun penerima layanan sehingga semua warga masyarakat mengetahui patokan yang dijadikan ukuran dalam menerima pelayanan, oleh karena itu pelayanan harus memiliki standar atau para pemberi pelayanan berusaha mengejar standar yang telah ditetapkan oleh instansi atau lembaga yang bersangkutan mengacu pada Peraturan Pemerintah maupun Undang-Undang yang berkaitan dengan kesehatan. Puskesmas yang terletak di ibu kota Kabupaten/Kota wajib melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal.

Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, Puskesmas harus didukung dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu di Puskesmas yang bersangkutan.

Anderson dalam Syafii (2011 : 78) mengatakan bahwa “prosedur pelayanan merupakan suatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.” Dengan demikian pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting bagi masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat menjadi lancar, oleh karena itu mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Sejalan dengan pendapat ahli di atas, maka dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu menetapkan prosedur pelayanan yang sederhana tetapi dapat dilaksanakan dengan baik. Dengan demikian, prosedur juga berkaitan dengan persyaratan, alur pelayanan, rincian biaya, waktu yang dibutuhkan tertuang dalam prosedur pelayanan dimaksud.

Prosedur diadakan berkaitan dengan unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik. Unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik menurut Anggara (2012 : 575) adalah sebagai berikut : (a) *Strategy* atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditentukan. (b) *Structure* yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkanke dalam tugas-tugas fungsionalnya. (c) *System*, system informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prsarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi.

Moenir (2006 : 110), bahwa pengertian prosedur adalah ‘suatu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk dapat mencapai suatu tahap tertentu dalam hubungan pencapaian tujuan akhir.’” Sesuai dengan hal tersebut dalam pencapaian tujuan akhir yang diinginkan maka pemberi pelayanan dan penerima pelayanan harus mempunyai pandangan tentang apa yang seharusnya dilaksanakan, prosedur mana yang lebih tepat untuk digunakan serta prosedur mana yang menjadi penghambat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan memiliki keterkaitan dengan prosedur pelayanan tujuannya adalah untuk mencegah terjadinya kinerja pemberi pelayanan yang buruk dan tergesa-gesa sehingga menjadi tidak efektif, oleh karena itu prosedur pelayanan merupakan salah satu cara yang dapat ditetapkan sebagai alternatif perbaikan kinerja pelayanan publik, oleh karena itu, penetapan prosedur juga sebagai standar kinerja pelayanan. Prosedur merupakan sesuatu yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan terutama dalam pemberian pelayanan pekerjaan kantor yang berkaitan dengan ketatausahaan. Prosedur kerja dibuat untuk memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh instansi dalam rangka mencapai tujuan dan sasarannya. Prosedur berkaitan erat dengan langkah yang bertahap dan berkaitan satu sama lain yang digunakan oleh instansi maupun organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Gie (2001:17) bahwa masyarakat senantiasa mengingat agar pelayanan oleh pemerintah beserta aparat negaranya dilakukan dengan baik, dalam arti antara lain : 1. Cepat, pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dilakukan secara cepat. 2. Murah, masyarakat yang memperoleh apa yang diinginkan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan dengan biaya murah. Selanjutnya prinsip-prinsip pelayanan publik Menurut Ibrahim (2008: 27) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya: 1. Persamaan keuntungan dan logika usaha Pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan. 2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan maupun peraturan perundang-undangan yang ditetapkan dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat sesuai dengan tuntutan masyarakat pada saat ini, pelayanan yang baik berpegang pada prinsip pelayanan salah satunya adalah menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah dibakuka, selain hal tersebut pelayanan yang baik tidak berbelit-belit melainkan memberi kemudahan bagi penerima layanan sehingga pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan atau publik dapat terealisasi sesuai yang diharapkan oleh seluruh warga masyarakat. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan bentuk keseriusan dari pemberi pelayanan dalam hal ini adalah pemerintah, oleh karena itu semakin baik pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan, dengan demikian maka pelayanan yang berkualitas menjadi aspek yang mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan, itu sebabnya pelayanan berkualitas menjadi dambaan dan keinginan warga masyarakat dimana pun berada.

Pelayanan publik dapat dijadikan tolak ukur keseriusan penyelenggara dalam menjalankan tanggung jawabnya, sebagai pemberi pelayanan, hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat, demikian juga sebaliknya.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan, artinya kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat selaku penerima pelayanan, jika pelayanan tidak memuaskan hal itu berarti bahwa pelayanan yang di berikan itu buruk, demikian sebaliknya jika pelayanan yang di berikan menimbulkan kepuasan bagi masyarakat berarti pelayanan itu baik dalam arti itulah pelayanan yang berkualitas, sementara tingkat kepuasan itu sendiri dapat diperoleh dengan adanya perbandingan atas jenis pelayanan yang diterima oleh masyarakat selaku konsumen penerima pelayanan, dengan jenis pelayanan yang diterima. Dengan demikian bahwa pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan. Selanjutnya Purwanto dan Kusri (2000 : 78), mengungkapkan bahwa pelayanan yang bermutu tinggi mampu mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan prima, yaitu : 1) mengutamakan pelanggan, 2) sistem yang efektif, 3) melayani dengan hati nurani, 4) perbaikan berkelanjutan, 5) memberdayakan pelanggan.”

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi oleh pihak yang ingin dipenuhi kebutuhannya. Selanjutnya bahwa pelayanan yang berkualitas dapat juga terjadi melebihi pelayanan yang diharapkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas, maka jenis pelayanan inilah yang di sebut pelayanan yang memiliki kualitas atau sangat memuaskan. Sementara pelayanan yang buruk jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspekstasi pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima jasa pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting karena memiliki dampak langsung pada instansi yang bersangkutan, sebaliknya kualitas pelayanan yang baik menjadi citra positif bagi lembaga maupun instansi tersebut.

Sebagai pemberi pelayanan sangat perlu mempertimbangkan aspek kepuasan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan hal tersebut bahwa pelayanan yang baik dapat memberikan kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung pada penerima pelayanan. Selanjutnya bahwa pelayanan yang diberikan mengacu pada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi Pemerintahan itu sendiri. Pelayanan yang baik dapat juga mengacu pada Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang Standar pelayanan minimal. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Hal tersebut dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat acuannya adalah adanya ketetapan mengenai Standar Pelayanan Minimal, artinya para pemberi pelayanan berupaya menjalankan tugas dan profesinya mengacu kepada standar atau ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian standar pelayanan dapat meningkatkan serta memperdalam kepercayaan masyarakat pada pemerintah semakin tinggi.

Widjaja (2002:82) “manusia merupakan faktor utama dalam sistim manajemen, karena manusia merupakan sumbu utama dalam pelaksanaan manajemen itu sendiri selain manusia, sarana yang tidak kalah pentingnya dalam ketatalaksanaan manajemen yaitu alat tukar atau uang/modal dan diikuti oleh sarana-sarana lain berupa materi, mesin, metode dan pasar.” Selanjutnya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Selanjutnya bahwa Peralatan kantor adalah alat atau bahan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan kantor, sehingga menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan selesai lebih cepat,

lebih tepat dan lebih baik. Demikian juga fasilitas Pusat Kesehatan masyarakat merupakan alat pendukung untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah, dengan demikian, fasilitas sangat penting dalam mendukung aktivitas, manusia, karena semakin besar aktivitas pelayanan maka semakin lengkap pula fasilitas dan sarana pendukung dalam proses kegiatan untuk proses kegiatan dalam mencapai tujuan tersebut. Fasilitas kantor itu mencakup atau meliputi sarana dan prasarana kantor, mencakup sarana dan prasarana pendukung dalam proses aktivitas manusia dalam suatu organisasi, pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan cepat tergantung pada jumlah personel, kecakapan yang dimiliki oleh tenaga perawat, serta fasilitas penunjang, termasuk sikap disiplin dan profesional. Kebijakan pemerintah pusat maupun daerah bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas gratis, sementara peralatan yang dipakai pun masih terbatas sehingga hal ini sangat mempengaruhi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat menuntut pada pemerintah untuk melengkapi sarana dan prasarana yang di gunakan oleh Puskesmas, hal ini di sebabkan masyarakat berobat ke Puskesmas secara gratis sehingga harapan masyarakat bahwa puskesmas melayani pasien dengan sebaik-baiknya walaupun di sadari kenyataannya sampai saat ini fasilitas di puskesmas sangat terbatas, tetapi tetap menjadi pilihan masyarakat terutama kelas menengah kebawah alasannya adalah pasien tidak mampu berobat ke rumah sakit atau pun ke praktek dokter.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif artinya bahwa penelitian ini menggambarkan apa adanya dilapangan dengan menggambarkan apa yang terjadi sebenarnya. Penelitian ini dilakukan dalam rangka memberikan solusi terhadap persoalan terutama dalam lingkup ilmu sosial mengkaji fenomena sosial atau gejala-gejala sosial yang terjadi dalam masyarakat. Usaha memecahkan persoalan tersebut sebagai jalan keluarnya sebagai bentuk jawaban atas persoalan yang diteliti, oleh karena itu, semua kegiatan pencarian,

penyelidikan percobaan secara ilmiah dilakukan. Penelitian adalah suatu cara untuk memahami dan menyelidiki serta mencari bukti-bukti yang muncul berkaitan dengan masalah tersebut, yang dilakukan dengan baik menggunakan pendekatan ilmiah. Sugiyono (2017 : 9) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Artinya bahwa penelitian dilakukan hanya menjawab aspek yang menjadi fokus penelitian tidak berusaha mengungkapkan segala sesuatu atau berbagai aspek yang bukan sasaran penelitian. Penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini tidak hanya sekedar terbatas pada penemuan fakta seadanya, tetapi diiringi dengan analisis data secara kualitatif dengan mengintegrasikan terhadap fakta-fakta atau data-data yang ditemukan. Moleong (2000 : 245) Subjek penelitian adalah orang atau benda yang dipilih dengan pertimbangan yang bersangkutan menguasai persoalan dan informasi yang sedang diteliti, dan mau memberikan data yang diperlukan sesuai dengan ruang lingkup penelitian". Subjek penelitian ditentukan berdasarkan bahwa yang bersangkutan mengetahui dan memahami serta mengetahui persoalan yang diteliti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah : Kepala Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Sintang, Kepala Seksi/ Koordinator Upaya Kesehatan Masyarakat Puskesmas, Pegawai Puskesmas.

HASIL PENELITIAN

Prosedur pelayanan merupakan suatu bagian dari salah satu mekanisme pelayanan kesehatan yang bertujuan agar pemberi layanan dapat melayani dengan baik dan penuh dengan kehati-hatian dalam mendiagnosis pasien, itu sebabnya diperlukan prosedur sehingga mau tidak mau pasien harus rela antrean namun demikian prosedur yang dibuat seolah-olah mempersulit dan memperlambat pelayanan, pada hal tidaklah demikian justru sebaliknya

pemberi layanan menginginkan agar tidak salah dalam melakukan pemeriksaan terhadap penyakit pasien serta tidak salah dalam pemberian obat pada pasien sehingga bagi pemberi layanan diperlukan konsentrasi penuh tidak dengan tergesa-gesa karena pelayanan ini berkaitan dengan hak hidup pasien untuk memperoleh kesehatan. Berbeda dengan pasien yang termasuk gawat darurat itu diperlukan pelayanan ekstra dan prioritas sebab pasien yang demikian memerlukan penanganan cepat atau segera, tetapi tidak mengabaikan aspek prosedur pelayanan, namun demikian tetap juga mendaftar sebagai pasien, selanjutnya bahwa pelayanan puskesmas Sungai Durian dilaksanakan seperti Rumah Sakit karena layanannya 24 jam.

Proses pengobatan dan mempermudah pelayanan agar cermat dan teliti terhadap pasien, lemahnya prosedur akan berdampak pada sulitnya memberikan pelayanan dengan baik dan mempersulit pemberi pelayanan dalam mendiagnosis. Selain itu, untuk melengkapi data pasien yang harus dimasukkan dalam pencatatan pelaporan puskesmas akan mengalami hambatan. Prosedur sangat diperlukan untuk menentukan baik atau tidaknya pelayanan, oleh karena itu apapun bentuk sebuah organisasi pasti memiliki prosedur dan standar operasional prosedur (SOP), ini berarti bahwa indikator baik atau tidaknya layanan tergantung ada tidaknya standar pelayanan yang dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan. Pelayanan itu menjadi baik harus didukung oleh semua pihak, sebab pelayanan diberikan bersifat menyeluruh baik pelayanan pencegahan, pengobatan dan penyembuhan dilakukan di unit rawat jalan maupun rawat inap di puskesmas disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah. Masyarakat harus memahami semua prosedur dan kelengkapan untuk mendapatkan pelayanan setiap kali menerima layanan Pusat Kesehatan Masyarakat. Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan pada dasarnya menjadi suatu kebanggaan bagi seluruh warga masyarakat, oleh karena itu, pelayanan yang maksimal, maupun pelayanan prima menjadi harapan masyarakat dinstansi manapun. prosedur dan pelayanan yang telah ditetapkan, adalah tata

cara pelayanan dilakukan melalui berbagai tahapan seperti pendaftaran, pemeriksaan, maupun pendiagnosis.

Pelayanan yang diberikan merupakan salah satu pelayanan publik yang harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap aparatur pemberi pelayanan, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Selanjutnya pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi serta tidak berbelit-belit dalam memberikan layanan sehingga interaksi maupun komunikasi dapat terjalin antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Masyarakat yang mendapatkan layanan semua dilayani tanpa pemberi layanan adalah melaksanakan pelayanan, pembinaan dan pengembangan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya, dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat. Pelayanan yang lambat dan bertele-tele serta berbelit-belit menyebabkan tidak jelas arah dan tujuan yang ingin di capai, sehingga perlu dihindarkan, oleh sebab itu pelayanan yang baik lebih mengutamakan kemudahan baik proses administratif maupun pelayanan kesehatan serta keramahan pemberi pelayanan diperlukan dalam memberikan layanan pada pasien, selain keramahan, ketelitian juga sangat penting dalam memberikan pelayanan, dengan demikian hasil pelayanan juga menjadi harapan publik serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat semakin tinggi pada pemberi layanan.

Pelayanan dilakukan tidak membedakan pasien baik yang menggunakan BPJS maupun pasien umum, semua yang memerlukan pelayanan dilayani dengan baik karena sudah kewajiban dan tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan merupakan tanggungjawab dalam pelaksanaan tugas yang di embannya. Pelayanan Puskesmas Sungai Durian semakin meningkat kearah perbaikan, hal ini ditandai dengan adanya pemberi pelayanan yang memberikan penjelasan pada pasien yang mudah dimengerti dan sederhana sehingga mudah di pahami oleh penerima layanan untuk membantu

meningkatkan kesehatan masyarakat, oleh karena itu pelayanan yang diberikan tidak mengenal waktu, dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Selain itu pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan semua pihak sehingga hasilnya memuaskan. Masyarakat saat ini lebih fokus pada kesehatan terutama pada saat covid -19 yang melanda beberapa negara didunia ini pada umumnya dan Indonesia pada khususnya, sehingga pelayanan kesehatan menjadi perhatian yang serius bagi masyarakat. Pelayanan puskesmas sebagai pelayanan dasar kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Pelayanan yang baik memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan dari petugas sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan sesuai dengan standar, maupun prosedur yang telah di tetapkan.

Mekanisme pelayanan kesehatan dasar mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai SOP yang berlaku, dan harus mengacu pada ketentuan tersebut. Pelayanan di puskesmas tidak hanya mendiagnosis tetapi sekaligus memberikan saran dan nasehat pada semua pasien, dalam arti bahwa pelayanan yang diberikan harus memiliki kejelasan maupun kepastian baik dari segi waktu maupun dalam penerapan disiplin pelayanan pada masyarakat. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan, oleh karena itu puskesmas secara administratif merupakan perangkat pemerintah daerah yang bertanggung jawab, baik teknis maupun administratif kepada Kepala Dinas Kesehatan. Pelayanan kesehatan dilakukan secara hati-hati dan teliti jika ada kekeliruan maka dampaknya berakibat fatal pada pasien yang dilayani. Puskesmas menjalankan kebijakan pemerintah pusat seperti standar pelayanan minimal yang sedang dilaksanakan dari pusat sampai ke daerah khususnya melalui dinas kesehatan kabupaten maupun propinsi. Pemerintah Pusat tetap menjalankan kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan, sedangkan puskesmas mempunyai beberapa fungsi pelayanan berupa rawat jalan dan rawat inap sehingga Unit Gawat Darurat (UGD) buka 24 jam.

Standar pelayanan sudah disosialisasikan pada seluruh staff maupun pegawai di Puskesmas artinya bahwa pelayanan yang dilakukan dapat dipahami oleh seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat maupun pasien tertuang dalam regulasi, artinya pelayanan dapat diakses oleh masyarakat melalui internet, maksudnya jenis pelayanan yang dimiliki atau dilakukan di puskesmas dapat diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat, mekanisme maupun prosedur dalam rangka mempermudah pelayanan pada pasien maupun masyarakat yang memerlukan layanan puskesmas sebab puskesmas tidak hanya melayani pasien tetapi juga menjalankan fungsi ketatausahaan sebagaimana layak instansi lainnya. Pelayanan yang baik bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan dan sesuai dengan standar, proses maupun prosedur yang telah di tetapkan. Standar pelayanan sudah disosialisasikan pada masyarakat bahkan dilakukan secara rutin dalam bentuk pertemuan dengan masyarakat ketika memberikan layanan pada masyarakat melalui puskesmas keliling menyampaikan program-program puskesmas sehingga dampak dari pelayanan itu dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Selain itu puskesmas juga menerima kritikan saran dan pendapat yang diberikan pada puskesmas, dengan adanya saran puskesmas dapat memperbaiki kekurangan terutama yang berkaitan dengan pelayanan.

Pelayanan yang diberikan sudah menggambarkan pelayanan yang baik dan mengalami peningkatan, melalui kejelasan hak dan kewajiban pasien secara transfarannya, menyampaikan informasi melalui penyuluhan yang dilaksanakan secara langsung. Penerapan standar pelayanan minimal (SPM) secara umum sudah dilaksanakan terutama pada program Usaha Kesehatan Masyarakat, bahwa standar pelayanan tersebut di puskesmas sudah dilaksanakan mengacu pada Permenkes sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dalam Permenkes dimaksud. Peningkatan standar kualitas pelayanan publik di setiap unit pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan

pada pasien, oleh karena itu Standar pelayanan yang dilakukan mengacu pada Permenkes Nomor 43 Tahun 2016 yaitu tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, yang selanjutnya disingkat SPM Bidang Kesehatan merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Puskesmas membuat alur pelayanan yang sudah ditempel pada pintu masuk sehingga prosesnya pelayanan sejak pasien datang sampai pasien pulang sudah memahami sehingga proses pelayanan tidak berbelit-belit. Pelayanan di lakukan oleh tenaga kesehatan di puskesmas bertujuan untuk memberikan kesehatan pada masyarakat baik berupa pencegahan yang bersifat akuratif maupun bersifat preventif melalui pengaturan pola makanan supaya teratur dan teliti mengenai sesuatu yang di konsumsi setiap harinya. Kelemahan pembangunan kesehatan dilihat dari pengadaan tenaga kesehatan yang menyangkut penyebaran tenaga yang tidak merata, dapat dirasakan oleh masyarakat khususnya di Puskesmas. Sarana dan prasarana sangat mempengaruhi dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan pada pasien, sarana dan prasarana yang masih terbatas dalam melakukan tugas keperawatan baik internal maupun eksternal, langsung maupun tidak langsung sangat memperlambat proses pelayanan karena sarana dan prasarana merupakan modal utama dalam memberikan pelayanan, namun demikian pada prinsipnya pelaksanaan pelayanan pada masyarakat sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan SOP serta ketentuan yang berlaku. Ketersediaan peralatan masih terbatas khususnya dalam mendukung pelayanan kesehatan masyarakat dan peralatan penunjang diagnosis masih terbatas untuk sarana dan prasarana alat medis, hal tersebut dapat menghambat pelayanan kesehatan masyarakat, yakni salah satunya adalah peralatan yang tersedia.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Prosedur pelayanan mengacu kepada standar operasional

prosedur yang telah ditetapkan, pelayanan dan prosedur dilakukan untuk mempermudah pelayanan pada masyarakat. Prinsip Pelayanan mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan sesuai standar medis, termasuk fasilitas lainnya serta mengevaluasi proses pengaduan atas layanan dan proses pemberian layanan kepada masyarakat. Pelayanan tepat waktu dan efektif walaupun fasilitas masih belum maksimal sehingga berpengaruh terhadap pelayanan pada pasien maupun masyarakat. Adapun saran-saran yang dapat diajukan adalah : Prosedur pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan dalam memberikan pelayanan pada pasien, sesuai dengan standar medis, setiap pengaduan maupun saran dari masyarakat maupun pasien yang bersentuhan langsung dengan pemberi pelayanan. Keterbatasan fasilitas sebaiknya semua pihak memberikan perhatian atas kekurangan tersebut melalui berbagai saran dan masukan pada instansi terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. 2012. *Ilmu Administrasi Negara, Kajian Konsef, Teori dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung : Cv. Pustaka Setia.
- Ratminto & Atik SW, 2015. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Ashari, ET. 2003 *Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Persaingan Bebas*. Jakarta : Forum Inovasi UI.
- Bungin, Burhan. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Kearah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Gie, The Liang. 2011. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- Handoko.HT. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kartiwa. A. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Pustaka Setia
- Manullang. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Moenir .A.S, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Moenir. AS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2000. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakaya.
- Nawawi, H. 2001. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Gajahmada Universitas Press
- Purwanto dan Kusri. 2000. *Excellent Service Diklat Perjenjangan Manejer Madya*. Jakarta : PT. Angkasa Pura II.
- Saefullah. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Prespektif Manajemen SDM*. Bandung : Unpad
- Sinambela Lijan, P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Syafii, IK. 2003. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Bandung : PT. Bumi Aksara.
- Syafii, IK. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung : Pustaka Reka Cipta

Peraturan dan Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 1994. *Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Puskesmas*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2000 *Tentang Standar Pelayanan Minimal*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 *Tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 *Tentang Tenaga Kesehatan*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2001. *Kamus Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* Jakarta : Balai Pustaka.