

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BONTANG UTARA I KELURAHAN API-API KECAMATAN BONTANG UTARA KOTA BONTANG

Riyandi Herlian¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan publik di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang, dan untuk menganalisis apa saja faktor penghambat dan pendukung.

Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian standar pelayanan publik di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang terdiri dari: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, penelitian dokumen dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, standar pelayanan publik di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang, cukup optimal diidentifikasi dari Prosedur pelayanan sudah cukup optimal, dilihat dari alur informasi yang diberikan bagi pasien yang menerima pelayanan dari pendaftaran dan pemeriksaan dari berbagai jenis pelayanan. Waktu penyelesaian pelayanan sudah cukup optimal, dilihat dari jadwal dan waktu yang diterapkan untuk petugas dalam melayani pasien di Puskesmas Bontang Utara I, dari diberbagai jenis pelayanan. Produk pelayanan sudah cukup optimal, dilihat dari dalam gedung yang terdiri dari jenis pelayanan, jenis POLI, apotek dan klinik, tes kesehatan dan pelayanan diluar gedung yang terdiri dari promosi kesehatan, kesehatan lingkungan dan penyelidikan epidemiolog yang ada di di Puskesmas Bontang Utara I. Sarana dan prasarana Puskesmas Bontang Utara I dibagian administrasi dan sebagainya sudah cukup memadai, tetapi yang bernilai lemah sarana dan prasarana dari kurangnya unit komputer dan jumlah SDM. Kompetensi petugas pemberi pelayanan dari Dokter, Apoteker, Bidan semuanya sesuai memiliki kemampuan dibidang masing-masing, dan di Bagian Administrasi yang ada di Tata Usaha, Kepegawaian dan lainnya, petugas memiliki kemampuan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan dilihat dari aspek ini telah memiliki tenaga medis maupun administrasi yang baik, namun masih perlu diimbangi dengan diklat-diklat dan pelatihan terkait bidang tugas yang

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ryandiherlian@gmail.com

diemban. Faktor pendukung Permenkes, Permendagri, pelayanan publik, Akreditasi Puskesmas, Akreditasi fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, Sumber daya alat-alat praktek dokter, kertas-kertas, blangko-blangko, sampul-sampul rekam medis untuk bagian administrasi. Faktor penghambat dari keterbatasan sarana prasarana dan SDM atau petugas, banyak pasien yang tidak mengetahui informasi, kurangnya ketersediaan obat-obatan, ruang tunggu yang kurang luas, sistem prosedur dan peraturan dari pasien yang tidak membawa persyaratan lengkap, namun tetap juga bersikeras ingin dilayani.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik, Puskesmas.

Pendahuluan

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.

Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Salah satu organisasi fungsional yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Pengelolaan puskesmas biasanya berada dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota.

Salah satu unsur penting yang berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas adalah melalui penyelenggaraan rekam medis dalam upaya mencapai tertib administrasi, dimana tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang baik atau buruknya pelayanan kesehatan di Puskesmas. Menurut

peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang rekam medis, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), jika dibandingkan dengan rumah sakit, puskesmas sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang memiliki tanggung jawab yang lebih strategis dalam pemeliharaan kesehatan masyarakat, yakni menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja, selain itu puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi upaya kesehatan perorangan sekaligus pula upaya kesehatan masyarakat.

Puskesmas Bontang Utara I merupakan salah satu Puskesmas di Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur yang proses pelayanan dalam hal administrasi dan pemeriksaan pasien berlangsung padat. Oleh karena itu diperlukan adanya suatu sistem administrasi pasien yang dapat membantu mengolah dan menyediakan informasi yang tepat dan bermanfaat, serta dapat mengurangi kesalahan pencatatan data.

Mutu awal pelayanan di Puskesmas Bontang Utara I dari sisi administrasi, merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada Puskesmas sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya terdapat produk atau barang saja tetapi juga terhadap jasa dan pelayanan dari jenis sisi administrasi yang dihasilkan atau ditawarkan oleh Puskesmas.

Permasalahan yang biasanya dihadapi oleh Puskesmas adalah pada pengolahan data yang berhubungan dengan pasien, yaitu kesulitan pencarian data pasien, sehingga mengakibatkan adanya duplikasi kartu berobat pasien. Duplikasi ini dapat terjadi karena dokumen tidak memiliki salinan sehingga rawan hilang dan rusak. Kendala lain yaitu pencatatan data jumlah kunjungan pasien pada bagian pendaftaran berbeda dengan data jumlah kunjungan pada bagian unit pengobatan, pencatatan data tidak sesuai dengan kondisi *real*, pencatatan laporan kurang praktis karena disalin berulang-ulang, waktu yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan relatif lama karena harus merekap ke buku besar laporan Puskesmas.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis di Puskesmas Bontang Utara I kota Bontang, pernah mendapatkan komplain dari pasien mengenai sistem layanan administrasi surat pengantar rujukan yang lama dan salah, sehingga menyulitkan bagi keluarga pasien yang mengurus administrasi rujukan di Rumah Sakit tujuan asal rujukan yang dipilih oleh Puskesmas. Oleh karena itu diperlukan adanya evaluasi mutu sistem layanan melalui survei

kepuasan pasien untuk memperbaiki maupun meningkatkan mutu pelayanan kesehatan puskesmas. Estimasi waktu pengurusan surat kesehatan, dari pendaftaran yang selanjutnya ke Poli Anak untuk melakukan tes buta warna mengantri dengan pasien Poli Anak, lalu ke Poli Gizi menimbang berat badan dan mengukur tinggi, kemudian ke bagian ruang Tata Usaha untuk pengetikan surat dan dikenakan biaya administrasi. Setelah surat kesehatan selesai dikerjakan, pasien harus kembali ke poli anak untuk meminta stempel Puskesmas.

Masyarakat menyampaikan keluhan kepada anggota DPRD, pasalnya layanan kesehatan di Puskesmas Bontang Utara I, terbatas akibat petugas medis yang minim, dan layanan kesehatan di sana dibatasi dalam sehari hanya 20 untuk pasien gigi, dan 50-60 pasien lainnya. Kondisi tersebut dikeluhkan masyarakat, pasalnya pengguna jaminan BPJS Kesehatan yang terlambat datang tak dapat antrean, sudah dalam kondisi sakit, karena mereka tidak dapat antrian harus menunggu lagi untuk besok untuk mengantri lagi. Jumlah petugas medis di Puskesmas masih kurang sehingga pelayanan yang diberikan terbatas seperti sekarang. Selain pelayanan medis, petugas administrasi dan petugas keamanan perlu di adakan di Puskesmas Bontang Utara I, agar akses pelayanan warga lebih mudah dengan adanya petugas yang mengarahkan. Hasil tinjauan anggota DPRD memang di Puskesmas Bontang Utara I tidak ada petugas keamanan, sehingga masyarakat yang antri bisa nakal mengambil kartu antrian sekali 5 kartu, akibatnya masyarakat yang datang terlambat, tidak kebagian kartu antri. Seharusnya ada security yang mengatur antrian warga.

Khusus untuk pelayanan administrasi pada pembuatan surat kesehatan yang diberikan Puskesmas Bontang Utara I yang diterima masyarakat pengguna layanan, dimulai dari hari senin sampai hari kamis dari jam 08.00 sampai jam 11.00 dan hari jumat dari jam 08.00 hanya sampai jam 10.00. Jadwal yang ditentukan Puskesmas Bontang Utara I tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja di Lingkungan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang seharusnya hari Senin sampai dengan hari kamis dimulai dari jam 07.30 sampai jam 16.00. Waktu istirahatnya jam 12.00 sampai jam 13.00 dan pada hari jumat dari jam 07.30 sampai jam 16.30 dan waktu istirahatnya jam 11.30 sampai jam 13.00, waktu tersebut yang ditentukan pemerintah bagi Puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, tetapi ketentuan tersebut berbeda dengan ketentuan pelayanan administrasi yang dilaksanakan Puskesmas Bontang Utara I di Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk lebih menekankan dan meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Standar Pelayanan Publik Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang”.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Pelayanan Publik

Moenir (2004:26-27) mendefinisikan Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Moenir (2008:10) mengemukakan bahwa pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Lovelock (dalam Waluyo, 2007:127), pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap masyarakat (*service is those thing which when added to a product, increase its utility of value to the customer*). Sedangkan menurut Husaini (dalam Waluyo, 2007:127), lebih lanjut pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

Pelayanan Kesehatan

Menurut Notoatmojo (2005:4), “upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat.” Sedangkan menurut pendapat Tjiptoherijanto (2008:6) “Pelayanan Kesehatan adalah satu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi”.

Berdasarkan perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia tidak terlepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan masyarakat dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintahan “melindungi” masyarakat indonesia dari gangguan kesehatan. Kesehatan adalah hak asasi manusia yang tercantum dalam UU 1945. Pemerintah mengembangkan infrastruktur diberbagai wilayah tanah air untuk melaksanakan kewajiban melindungi masyarakat dari gangguan kesehatan, Muninjaya (2004:35).

Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh puskesmas di dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara lebih merata dan bermutu dengan mewujudkan suatu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kondisi kesehatan masyarakat yang berada di sekitarnya. Menurut Adisasmito (2007:80) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan masyarakat adalah jaminan ketersediaan, keamanan, mutu, manfaat, keterjangkauan serta akses obat dan pembekalan kesehatan secara prima pada masyarakat.

Bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah, banyak yang tidak mampu memanfaatkan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan puskesmas secara optimal. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas, menjelaskan bahwa pelayanan Kesehatan Daerah perkotaan disebabkan:

- a. Faktor budaya.
Pemahaman masyarakat akan arti hidup sehat berbeda dengan petugas kesehatan, mereka menganggap sakit kalau sudah tidak bisa bangun dari tempat tidur dan tidak dapat bekerja.
- b. Faktor sosial.
Sebagian besar masyarakat menghabiskan waktunya ditempat kerja bahkan tak jarang kaum wanita dalam masyarakat turut menghabiskan waktunya untuk menambah penghasilan keluarga. Keadaan ini menyulitkan kesempatan mereka untuk mendapat pelayanan baik pengobatan, pencegahan, peningkatan maupun pemulihan kesehatan oleh puskesmas.
- c. Faktor psikologis.
Terdapat hambatan pemanfaatan fasilitas kesehatan secara psikologis, dengan pakaian lusuh, pendidikan dan pekerjaan rendah mereka enggan bercampur dengan golongan masyarakat lain.
- d. Faktor ekonomi.
Yang tidak mampu dapat berobat di puskesmas dengan gratis maupun mereka juga menyalurkan biaya pengurusan dan harus menunggu lama. Sebagaimana masyarakat enggan memanfaatkan surat tidak mampu karena malu di sebut miskin
- e. Faktor lingkungan.
Masyarakat yang tinggal di perumahan kumuh rata-rata mempunyai penghasilan dengan kemampuan yang sama, mereka meanggap bahwa keadaan yang tidak normal mereka anggap sebagai hal yang normal.
- f. Faktor biaya.
Biaya kesehatan yang dilaksanakan oleh swasta mahal, sehingga tidak terjangkau oleh masyarakat berpenghasilan rendah.

Berdasarkan hal di atas, maka perlu adanya usaha yang nyata dan serius bagaimana mengupayakan agar masyarakat dapat memanfaatkan puskesmas untuk keperluan pelayanan kesehatan.

Puskesmas

Menurut Entjang (2009:154), puskesmas adalah “suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok”. Jadi puskesmas hadir sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan yang memadai dan memiliki jangkauan luas bagi masyarakat.

Menurut Alamsyah (2011:43), puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana, serta masyarakat sebagai pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Jadi puskesmas merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan karena dengan adanya puskesmas setidaknya dapat membantu kebutuhan masyarakat yang ada di wilayah tersebut, dan menandakan bahwa pembangunan kesehatan di daerah tersebut sangat baik.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dengan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Standar pelayanan publik di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.
 - a. Prosedur pelayanan.
 - b. Waktu penyelesaian.
 - c. Produk pelayanan.
 - d. Sarana dan prasarana.
 - e. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
2. Faktor penghambat dan pendukung standar pelayanan publik di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang.

Hasil Penelitian

Standar Pelayanan Publik Di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang

Standar pelayanan publik di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang dari: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung standar pelayanan publik di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang, dengan hasil perolehan data primer berikut ini:

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Prosedur pelayanan sudah cukup optimal, dilihat dari alur informasi yang diberikan bagi pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Bontang Utara I, dari pendaftaran dan pemeriksaan dari berbagai jenis pelayanan. Prosedur pelayanan dari pendaftaran, petugas membagikan nomor antrian sesuai dengan tempat duduk yang sudah di urutkan berdasarkan nomor antri. Setelah itu petugas akan memanggil nomor antrian pasien dengan mengidentifikasi data pasien. Pasien akan diantarkan keruangan dokter untuk diperiksa. Petugas akan mengambil status pasien kembali untuk disusun dilemari. Petugas mengeluhkan dari kebanyakan dari sikap pasien yang selalu bertanya, tanpa mau membaca keterangan yang sudah disediakan Puskesmas.

Waktu Penyelesaian

Ketepatan waktu merupakan pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu dalam merespon prinsip-prinsip pelayanan publik yang perlu dipedomani oleh segenap petugas Puskesmas Bontang Utara I yang melakukan pelayanan publik, maka kiranya harus disertai pula oleh sikap dan perilaku yang santun, keramahmatan dari petugas pelayanan publik baik dalam cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan maupun dalam hal ketepatan waktu pelayanan. Hal ini dimungkinkan agar layanan tersebut dapat memuaskan orang-orang atau kelompok orang yang dilayani yaitu masyarakat Kota Bontang sebagai pasien.

Pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Bontang Utara I berjalan tepat waktu. Dari pendapat pasien, Puskesmas Bontang Utara I di Kelurahan Api-Api memiliki sumberdaya yang masih terbatas, yaitu jumlah petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bontang Utara I masih sedikit, tapi petugas menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan tepat waktu.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, waktu penyelesaian pelayanan sudah cukup optimal, dilihat dari jadwal dan waktu yang diterapkan untuk petugas dalam melayani pasien di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api, dari diberbagai jenis pelayanan. Dibagian pendaftaran dengan membagikan nomor kepada pasien, karena jika petugas tidak *on time*, maka akan dikenakan sanksi dari Kepala Puskesmas dengan memotong jasa pelayanan petugas. Jika petugas tidak ada bagian pendaftaran, maka di Poli-poli lain juga pelayanannya akan lambat. Pasien yang berada diruang periksa, akan langsung ditangani oleh

Dokter, dan ketika pasien ada di ruang obat, maka pasien akan langsung dilayani oleh petugas yang bertugas di apotik.

Produk Pelayanan

Berdasarkan pendapat informan dari pihak masyarakat sebagai pasien tersebut, produk obat-obatan yang ada di Puskesmas Bontang Utara I, yang diberikan kepada pasien, sangat berkualitas. Karena pasien merasakannya saat mengkonsumsi obat tersebut, memberi dampak yang baik dari peningkatan kesehatannya.

Produksi yang ada di Puskesmas Bontang Utara I di Kelurahan Api-Api yaitu produk yang dihasilkan melalui fasilitas yang terdapat dalam Puskesmas Bontang Utara I di Kelurahan Api-Api, yaitu: kartu berobat, rekam medis pasien, resep, rujukan dan laporan puskesmas. Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa produk yang diproses melalui Puskesmas Bontang Utara I seperti kartu berobat, rekam medis pasien, resep, rujukan dan laporan sudah cukup efektif.

Produk pelayanan sudah cukup optimal, dilihat dari dalam gedung yang terdiri dari jenis pelayanan, jenis POLI, apotek dan klinik, tes kesehatan dan pelayanan diluar gedung yang terdiri dari promosi kesehatan, kesehatan lingkungan dan penyelidikan epidemiolog yang ada di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api. Puskesmas Bontang Utara I memiliki Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang pelayanannya tidak seperti UGD pelayanan selama 24 jam. Puskesmas Bontang Utara I juga memiliki ruang tindakan medis, Posyandu, pelayanan bagi Lansia, kunjungan ke rumah pasien, data-data Keluarga Sehat (KS). Produk pelayanan Puskesmas Bontang Utara I sangat memuaskan, karena adanya petugas-petugas yang berkompeten dan sarana prasarana yang membantu hasil pelayanan tersebut.

Sarana dan Prasarana

Petugas kesehatan di Puskesmas Bontang Utara I masih kurang dari jumlahnya. Pegawainya pun masih menempuh gelar SKM (Sarjana Kesehatan Masyarakat), selain itu Puskesmas Bontang Utara I juga belum mengalami kekurangan petugas dibagian perekam medik dan beberapa bagian poli lain.

Sarana dan prasarana Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api dibagian administrasi dan sebagainya sudah cukup memadai, tetapi yang bernilai lemah sarana dan prasarana dari kurangnya unit komputer dan jumlah SDM. Kendalanya dari biaya pemeliharaan, bisa membangun ruangan, tetapi tidak cukup pemeliharaannya itu menggunakan biaya yang sangat besar untuk pembiayaannya. Sarana dan prasarana Puskesmas Bontang Utara I yang bernilai lemah dari kurangnya unit komputer dan jumlah SDM.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api yang memberikan pelayanan kepada pasien dari pendaftaran, petugas di ikutkan pelatihan dan rekam medis. Kemampuan petugas Puskesmas Bontang Utara I dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat selama ini dapat mengatasi dengan cara berkomunikasi yang efektif, jika ditemukan ada pasien yang memakai bahasa daerah, semua petugas bisa melayani dengan menggunakan bahasa daerah yang sama. Tetapi petugas menyadari di Puskesmas Bontang Utara I, masih kurang mengikuti pelatihan, dikarenakan anggaran yang tersedia masih kurang, untuk mengirim petugas mengikuti pelatihan.

Kompetensi teknis menyangkut pengetahuan, ketrampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan. Kompetensi teknis ini berkaitan dengan cara pemberi layanan kesehatan dalam mengikuti standar pelayanan kesehatan yang telah ditentukan, yang meliputi kepatuhan, kebenaran dan konsistensi. Kompetensi teknis yang tidak dipenuhi dapat menyebabkan terjadinya penyimpangan terhadap standar pelayanan kesehatan, menurunnya mutu pelayanan kesehatan serta dapat membahayakan jiwa pasien.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan dari Dokter, Apoteker, Bidan semuanya sesuai memiliki kemampuan dibidang masing-masing, dan di Bagian Administrasi, di Tata Usaha untuk kepegawaian, dan lainnya, petugas memiliki kemampuan, karena kompetensinya kompeten sesuai dengan pendidikan. Hanya saja ada di beberapa bagian, petugasnya masih kosong. Karena administrasi ini mendukung pelayanan utama kesehatan, karena jika administrasinya tidak bagus, maka kesulitan juga untuk pelayanan kesehatan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan dilihat dari aspek ini telah memiliki tenaga medis maupun administrasi yang baik, namun masih perlu diimbangi dengan pendidikan dan pelatihan terkait bidang tugas yang diemban.

Faktor Pendukung Standar Pelayanan Publik Di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang

1. Pelayanan publik Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes), Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri), standar pelayanan publik, kesesuaian dengan akreditasi Puskesmas Bontang Utara I dan akreditasi fasilitas kesehatan Tingkat Pertama Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
2. Sumber dayanya, alat-alat prakteknya dokter cukup memadai, karena untuk bagian administrasi di Puskesmas Bontang Utara I seperti kelengkapan kertas, blangko, sampul-sampul rekam medis, sudah sangat menunjang.

3. Puskesmas Bontang Utara I tersedia Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), Asuransi Kesehatan (ASKES) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang memudahkan, dan membantu masyarakat untuk melakukan pemeriksaan kesehatan.
4. Kemudahan akses untuk berobat di Puskesmas Bontang Utara I, agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan Puskesmas sangat mudah dalam kebutuhan untuk pemeriksaan kesehatan.

Faktor Penghambat Standar Pelayanan Publik Di Puskesmas Bontang Utara I Kelurahan Api-Api Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang

1. Keterbatasan sarana prasarana yang bernilai lemah, seperti ruang sentralisasi sentral yang belum ada, sarana disabilitas tidak ada ruang tunggu dan toilet disabilitas, ruang tunggu area prioritas pada pasien yang berumur tua masih kurang luas. Jika mati lampu, kapasitas mesin genset tidak kuat untuk mengatasi besar kekuatan listrik yang digunakan Puskesmas Bontang Utara I. Berdasarkan prinsip teknologi tepat guna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Prinsip penyelenggaraan Puskesmas, huruf e teknologi tepat guna, Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan, dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2. Sarana pengelolaan IPAL masih belum berfungsi, dan lahan parkir di Puskesmas Bontang Utara I masih kurang kurang luas. Puskesmas Bontang Utara I masih belum punya pergudangan. Kapasitas pergudangan Puskesmas Bontang Utara I belum cukup untuk gudang barang. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Bab III Persyaratan Pasal 10 ayat 4, Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Puskesmas harus didirikan pada setiap kecamatan, dan ayat (4) Puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan, ketenagaan, kefarmasian dan laboratorium klinik, dan Pasal 11 ayat 1, persyaratan lokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (4) meliputi: a. geografis; b. aksesibilitas untuk jalur transportasi; c. kontur tanah; d. fasilitas parkir; e. fasilitas keamanan; f. ketersediaan utilitas publik; g. pengelolaan kesehatan lingkungan; dan h. tidak didirikan di area sekitar Saluran Udara Tegangan Tinggi dan Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Selain persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pendirian Puskesmas harus memperhatikan ketentuan teknis pembangunan bangunan gedung negara.

3. Banyak pasien yang kurang ketahui informasi. Karena kebanyakan pasien yang ber usia tua, tidak didampingi oleh pihak keluarga. Sehingga pergi ke Puskesmas Bontang Utara I hanya sendirian, dengan kondisinya yang kurang sehat, membuat pasien tidak sempat membaca informasi yang Puskesmas Bontang Utara I sediakan.
4. Ketersediaan obat-obatan di Puskesmas Bontang Utara I terkadang kurang, karena Puskesmas Bontang Utara I tidak memiliki stok penyimpanan, dan permintaan obat-obatan lambat datang ke Puskesmas Bontang Utara I, sehingga menyebabkan pasien mencari obat ditempat lain.
5. Ruang tunggu di Puskesmas Bontang Utara I terlihat kurang luas, sehingga pasien mengantri penuh di ruang pendaftaran. Pihak Puskesmas Bontang Utara I belum mengatasi ruang tunggu dengan menambah luas agar dapat menampung semua pasien yang melakukan pendaftaran., dan sarana komputer dibagian pendaftaran pasien masih kurang, karena untuk mendafta pasien selain sarana komputer, petugas di bagian pendaftaran juga terbatas. Sehingga antri pasien menjadi lama. Seharusnya Puskesmas Bontang Utara I sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan dan hukum di bidang kesehatan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
6. Standar pelayanan publik di Puskesmas Bontang Utara I, terhambat dari pasien yang tidak membawa persyaratan lengkap yang diperlukan Puskemas Bontang Utara I, kesalahan pasien tersebut karena tidak mengetahui prosedur pelayanan, tetapi tetap ingin dilayani leh pihak Puskesmas Bontang Utara I.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Prosedur pelayanan kesehatan dari awal pendaftaran pasien sampai ke pemeriksaan, diberikan informasi kepada pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Bontang Utara I, pemeriksaan dari berbagai jenis pelayanan, sesuai dengan UU Nomor 21 Tahun 2009 Pasal 25 huruf (c) menetapkan bahwa standar pelayanan dengan menggunakan sistem, mekanisme dan prosedur, menyediakan tata cara pelayanan yang ditetapkan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.
2. Waktu pelayanan dilihat dari jadwal dan waktu yang diterapkan untuk petugas dalam melayani pasien di Puskesmas Bontang Utara I, dari diberbagai jenis pelayanan. Hal tersebut sesuai peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 28 Ayat (1), pelayanan publik wajib dapat mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka.
3. Produk pelayanan dilihat dari dalam gedung yang terdiri dari jenis pelayanan, jenis POLI, apotek dan klinik, tes kesehatan dan pelayanan

diluar gedung yang terdiri dari promosi kesehatan, kesehatan lingkungan dan penyelidikan epidemiolog yang ada di Puskesmas Bontang Utara I. Hal tersebut sesuai peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 24 Ayat (1) Dokumen, akta dan sejenisnya yang berupa produk elektronik atau nonelektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Sarana dan prasarana Puskesmas Bontang Utara I dibagian administrasi yang bernilai lemah dari kurangnya unit komputer dan jumlah SDM, hal tersebut tidak sesuai dengan Permenkes No. 43 Tahun 2019, prinsip teknologi tepat guna pada ayat (1) huruf e teknologi tepat guna, Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan, dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.
5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan dari Dokter, Apoteker, Bidan semuanya sesuai memiliki kemampuan dibidang masing-masing, dan di Bagian Administrasi yang ada di Tata Usaha, Kepegawaian dan lainnya, petugas memiliki kemampuan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan dilihat dari aspek ini telah memiliki tenaga medis maupun administrasi yang baik, namun masih perlu diimbangi dengan diklat-diklat dan pelatihan terkait bidang tugas yang diemban.
6. Faktor pendukung Permenkes, Permendagri, pelayanan publik, Akreditasi Puskesmas, Akreditas Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, Sumber daya alat-alat praktek dokter, kertas-kertas, blangko-blangko, sampul-sampul rekam medis untuk bagian administrasi, ruang tunggu pasien diperluas Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS), dan adanya menyediakan secara baik administrasi pelayanan Jamkesmas, ASKES, BPJS dan kemudahan akses untuk berobat di Puskesmas Bontang Utara I.
7. Faktor penghambat dari keterbatasan sarana prasarana dan SDM atau petugas, banyak pasien yang tidak mengetahui informasi, kurangnya ketersediaan obat-obatan, ruang tungguanya kurang luas, sistem prosedur dan peraturan dari pasien yang tidak membawa persyaratan lengkap.

Saran

1. Kepala Puskesmas Bontang Utara I sebaiknya mengatasi keterbatasan sarana prasarana, seperti kurangnya komputer, dan perlu penambahan jumlah pegawai yang kurang bertugas di pendaftaran.
2. Sebaiknya, Kepala Puskesmas Bontang Utara I, dapat mengatasi ketersediaan obat-obatan untuk pasien.
3. Bagi Kepala Puskesmas Bontang Utara I, seharusnya merenovasi ruang tunggu Puskesmas Bontang Utara I agar cukup luas untuk menampung masyarakat.

Daftar Pustaka

- Adisasmito, Wiku. 2007. *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Entjang I. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Moenir, H.A.S. 2004. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*: Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Waluyo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan*

Peraturan Perundang-undangan:

- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang rekam medis.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.