

Standar Pelayanan Puskesmas Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti

Dedy Afrizal¹, Sopyan², Latip³, Suherman⁴

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai
E-mail: sofyanyan491@yahoo.com

KEYWORDS

Public Service

Kata Kunci

Pelayanan
Pelayanan Publik
Standar Pelayanan
Puskesmas

ABSTRACT

The standard of public service as a guideline must be adhered to by the giver and / or recipient of the service so that public services run as expected. UPT Puskesmas Selatpanjang Tebing Tinggi District Kepulauan Meranti Regency is a public service provider, especially public health services. It is proper to implement guidelines that are the foundation of service. The theory used according to Mukarom (2015: 85) public service standards includes at least the following matters: service procedures, time of completion, service costs, service products, facilities and infrastructure and competence of service providers. The population in this study were all employees and the community totaling 122 respondents. Data collection techniques are interviews and questionnaires. Data analysis uses rating scale. The results of the study is well categorized with a score of 4,800 or 72.86%. Supporting factors for the implementation of service standards, namely the existence of clarity about service requirements, officers provide services based on the flow and service poly needed and the suitability of the diagnosis of disease informed to the community with drugs received in the service. Whereas the inhibiting factor is the lack of complete service space needed and the suitability between the service rates / costs determined by realization.

ABSTRAK

Standar pelayanan publik sebagai pedoman yang harus ditaati pemberi dan atau penerima pelayanan agar pelayanan publik berjalan sesuai dengan yang diharapkan. UPT Puskesmas Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan penyelenggara pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan masyarakat. Sudah selayaknya melaksanakan pedoman yang menjadi landasan dalam pelayanan. Tujuan penelitian untuk melihat pelaksanaan standar pelayanan yang dilakukan di Puskesmas. Teori yang digunakan menurut Mukarom (2015:85) standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan masyarakat berjumlah 122 responden. Tehnik sampel Pegawai menggunakan sesus sampling berjumlah 32 orang dan masyarakat dengan sampling insidental sampling sebanyak 90 orang didapat selama 30 hari kerja. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan kuesioner. Analisis data Statistik Deskriptif menggunakan pengukuran rating scale. Hasil penelitian dikategorikan baik dengan jumlah skor 4.800 atau 72,86%. Faktor pendukung pelaksanaan standar pelayanan yaitu terdapatnya kejelasan tentang persyaratan pelayanan, petugas memberi pelayanan berdasarkan alur dan poli pelayanan yang dibutuhkan dan adanya kesesuaian diagnosa penyakit yang diinformasikan kepada masyarakat dengan obat yang diterima dalam pelayanan. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya kelengkapan ruang pelayanan yang dibutuhkan dan kesesuaian antara tarif/biaya pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi.

1. Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2014). Puskesmas juga sebagai penyelenggara pelayan kesehatan dimasyarakat yang dalam pelaksanaanya terus meningkatkan mutu

pelayanan baik dari kuantitas maupun kualitas (Suwuh et al, 2018; Taekab, Suryawati & Kusumastuti, 2019; Afrizal, Effendi & Handayani, 2019). Profesionalisme dalam memberikan kualitas pelayanan bagi masyarakat tentunya sangat diharapkan yang menjadi syarat utama dalam organisasi publik (afrizal, 2018; Arifin & Abidin, 2019; Rijal et al, 2019). Dasar ini didukung dengan meningkatnya problema masalah yang dihadapi oleh puskesmas di daerah dan tingginya angka pertumbuhan masyarakat yang menjadikan Puskesmas sebagai salah satu pilihan untuk mendapatkan layanan kesehatan (Londo et al, 2019;

Fatimah & Indrawati, 2019; Afrizal, Effendi & Handayani, 2019). Peningkatan kualitas layanan tersebut saat ini tentunya didukung dari upaya puskesmas untuk menjalankan aktifitasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta meningkatkan kualitasnya dengan melakukan akreditasi puskesmas (Tawalujan et al, 2019; Londo et al, 2019). Hal ini tentunya Puskesmas melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan publik yang harus di tetapkan sekurang-kurangnya meliputi: a) Prosedur pelayanan, b) Waktu penyelesaian, c) Biaya pelayanan, d) Produk pelayanan, e) Sarana dan prasarana, f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. (Mahmudi, 2015; Mukarom, 2015). Dengan baiknya kualitas pelayanan puskesmas tentunya akan mempengaruhi minat masyarakat untuk menerima jasa yang diberikan (Andriani, 2018) .

Begitu hal nya pada UPT Puskesmas Selatpanjang merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten kepulauan Meranti yang melaksanakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Tingginya angka kunjungan masyarakat setiap tahunnya tentunya menjadikan Puskesmas ini berusaha keras untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan.

Tabel 1. Data Jumlah Kunjungan Masyarakat

No	Jenis pelayanan	Jumlah Pelayanan		
		Tahun 2015 (Orang)	Tahun 2016 (Orang)	Tahun 2017 (Orang)
1	Poli Umum	3.598	4.324	5.041
2	Poli Gigi	843	1.283	1.388
3	Poli KIA/KB	1.580	1.643	1.805
4	Imunisasi	1.454	2.343	2.587
5	Laboratorium	763	1.109	2.073
Jumlah		8.238	10.702	12.894

Sumber : UPT Puskesmas Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti (data olahan) 2017

Wujud dari pelayanan yang baik juga tidak terlepas dari Sumber daya yang dimiliki (Hermawansyah. Amir, 2019; Afrizal & Sahuri, 2012).Kemampuan petugas yang sesuai dengan bidangnya tentu akan sangat diperlukan. Berikut gambaran Sumber daya manusia berdasarkan latar belakang pendidikan:

Tabel 2. Data Sumber Daya Manusia yang dimiliki berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tenaga Kerja	Pendidikan	Jumlah (orang)
1	Kepala Puskesmas	S1 Kedokteran	1
2	Kepala Tata Usaha	S1 Farmasi	1
3	Bendahara	S1 Kimia	1
4	Pengadministrasi	S1 Farmasi	1

		SLTA	4
8	Dokter Umum	S1 Kedokteran	2
9	Dokte Gigi	S1 Kedokteran Gigi	1
10	Perawat Gigi	SLTA	1
11	Apoteker	S1 Farmasi	1
12	Asisten Apoteker	DIII Analisis Farmasi	1
		SMF	1
13	Bidan	D IV Kebidanan	1
		D III Kebidanan	3
14	Perawat	DIII Keperawatan	5
15	Nutrisionist	S1 Farmasi	1
16	Sanitarian	S1 Farmasi	1
17	Pranata Laboratorium	DIII Analisis Farmasi	1
18	Epidemiologi	S1 Farmasi	1
19	Penyuluhan Kesehatan Masyarakat	S1 Farmasi	1
20	Sopir Ambulance	SLTA	1
21	Kebersihan	SLTA	1
22	Petugas Keamanan	SLTA	1
Jumlah			32

Sumber : UPT Puskesmas Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti 2018

Tujuan penelitian untuk melihat pelaksanaan standar pelayanan yang dilakukan di Puskesmas serta faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Manfaat penelitian tentunya menjadi masukan bagi puskesmas dalam meningkatkan pelayanannya kedepan terutama dalam meningkatkan standar pelayanan.

2. Metode

Penelitian dilakukan di UPT Puskesmas Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Sampel penelitian ini menggunakan dua metode yaitu untuk pegawai puskesmas berjumlah 32 orang digunakan metode sensus dan masyarakat yang datang sebanyak 90 orang didapat selama 30 hari kerja dengan metode sampling insidental (Sugiyono, 2012) ialah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Analisa data Statistik Deskriptif (Sugiyono, 2012) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi dan sedangkan pengukurannya menggunakan *Rating Scale* (Sugiyono, 2012) merupakan data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Biaya Pelayanan

Biaya ialah sebuah nilai dari gabungan input yang digunakan untuk menghasilkan output/produk. Output atau produk bisa berupa barang atau jasa pelayanan kesehatan. (Yola & Budianto, 2013). Upaya untuk menghasilkan pelayanan kesehatan di rumah sakit, diperlukan sejumlah input yang antara lain berupa obat, alat kedokteran, tenaga medis maupun non medis, listrik, gedung dan sebagainya (Sulistiyorini & Moediarso, 2012). Yang dimaksud dengan biaya pelayanan dalam penelitian ini adalah jumlah tarif yang harus dibayar penerima pelayanan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Untuk melihat biaya pelayanan dapat dilihat dari sub indikator a) Informasi mengenai tarif/biaya pelayanan, b) Peraturan kepastian tarif/biaya pelayanan yang digunakan pegawai, c) Kesesuaian antara tarif/biaya pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi.

3.2 Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam penelitian ini ketepatan serta kepastian waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk melihat waktu penyelesaian dapat dilihat dari sub indikator a) Komitmen petugas pelayanan dalam mematuhi prosedur pelayanan sesuai aturan, b) Kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu pelayanan, c) Kesesuaian antara tarif/biaya pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi

3.1 Produk Pelayanan

Yang dimaksud dengan produk pelayanan didalam penelitian ini adalah bentuk dari hasil pelayanan yang akan diperoleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk melihat produk pelayanan dapat dilihat dari a) Jenis pelayanan yang dibutuhkan, b) Adanya kesesuaian diagnosa penyakit yang diinformasikan kepada masyarakat dengan obat yang diterima dalam pelayanan, c) Adanya tindak lanjut dari petugas medis untuk merekomendasi rujukan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

3.4 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di dalam penelitian ini adalah fasilitas pelayanan yang ada pada Puskesmas Selatpanjang dalam proses pelayanan. Untuk melihat sarana dan prasarana dapat dilihat dari a) Kelengkapan ruang pelayanan yang dibutuhkan, b) Ketersediaan obat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, c) Kelengkapan peralatan kerja untuk menunjang pelayanan.

3.5 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Yang dimaksud dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan didalam proposal ini adalah pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap

petugas pemberi pelayanan pada UPT Puskesmas Selatpanjang, penempatan yang sesuai dengan jenjang pendidikan disetiap bidangnya. Untuk melihat kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dilihat dari a) Petugas mampu merespon keluhan masyarakat yang dilayani, b) Keahlian petugas pelayanan dalam penggunaan alat bantu pelayanan, c) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan.

Tabel 3. Tanggapan Responden

No.	Sub Indikator	Skor
Prosedur Pelayanan		
1	Kejelasan tentang persyaratan dalam pelayanan	301
2	Kejelasan tentang prosedur pelayanan	278
3	Petugas memberi pelayanan berdasarkan alur dan poli pelayanan yang dibutuhkan	282
Waktu Penyelesaian		
4	Komitmen petugas pelayanan dalam mematuhi prosedur pelayanan sesuai aturan	278
5	Kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu pelayanan	264
6	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang dilayani	266
Biaya Pelayanan		
7	Informasi mengenai tarif/biaya pelayanan	255
8	Peraturan kepastian tarif/biaya pelayanan yang digunakan pegawai	238
9	Kesesuaian antara tarif/biaya pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi	236
Produk Pelayanan		
10	Jenis pelayanan yang dibutuhkan	281
11	Adanya kesesuaian diagnosa penyakit yang diinformasikan kepada masyarakat dengan obat yang diterima dalam pelayanan	283
12	Adanya tindak lanjut dari petugas medis untuk merekomendasi rujukan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat	278
Sarana dan Prasarana		
13	Kelengkapan ruang pelayanan yang dibutuhkan	233
14	Ketersediaan obat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	240
15	Kelengkapan peralatan kerja untuk menunjang pelayanan	252
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan		
16	Petugas mampu merespon keluhan masyarakat yang dilayani	275
17	Keahlian petugas pelayanan dalam penggunaan alat bantu pelayanan	278
18	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan	282

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2018

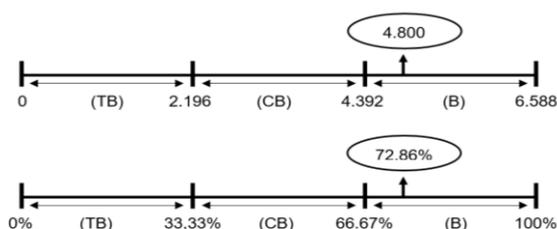
4. Kesimpulan

Dari hasil analisa didapat tanggapan responden tentang standar pelayanan publik pada UPT Puskesmas Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti di kategori Baik. Dengan uraian sebagai berikut:

Tabel 4. Variabel

No.	Indikator	Skor
1	Prosedur Pelayanan	861
2	Waktu Penyelesaian	808
3	Biaya Pelayanan	729
4	Produk Pelayanan	842
5	Sarana dan Prasarana	725
6	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	835
	Total Skor	4.800

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2018
Secara keseluruhan diperoleh total skor sebanyak 4800 berada pada rentang 4392 – 6588.



5. Daftar Pustaka

- Afrizal, D, Effendi, N, & Handayani, P. (2019). Upaya Pemberian Pelayanan Publik di UPT Puskesmas Balai Makam Kabupaten Bengkalis. *Jurnal NIARA*, 12(1), 69–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/nia.v12i1.2331>
- Afrizal, D. (2018). Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai, 13(April), 53–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.31258/sorot.13.1.5655>
- Afrizal, D., & Sahuri, C. (2012). Analisis Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(1), 47–50.
- Andriani, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pada Poli Umum Dengan Minat Masyarakat Untuk Berobat Diwilayah Kerja Puskesmas Gulai Bancah Bukittinggi Tahun 2017. *Afiyah*, V(1), 8–12.
- Arifin, M. Z., & Abidin, A. Z. (2019). Profesionalisme Dalam Meningkatkan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang) ISSN 2302-8432, 13(2), 24–32. Retrieved from <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2111>
- Fatimah, S. Indrawati, F. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*, 3(1), 121–131. <https://doi.org/http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>
- Hermawansyah. Amir, A. (2019). Identifikasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Di Puskesmas: Studi Kualitatif Tentang Persepsi Masyarakat Di Batanghari. *Seminar Nasional Keperawatan “Tren Perawatan Paliatif Sebagai Peluang Praktik Keperawatan Mandiri,”* 2, 92–95.
- Londo, J. P., Tucunan, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan Antara Karakteristik Peserta BPJS Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Tahuna Barat. *KESMAS*, 6(3), 1–7.
- Rijal, F., Dangnga, M. S., Usman. (2019). Pengaruh Etika Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien Di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 2(1), 12–25. Retrieved from <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>
- Sulistyorini, N., & Moediarso, B. (2012). Analisis biaya unit pelayanan otopsi dengan metode distribusi ganda. *Jurnal Kedokteran Forensik Indonesia*, 14(3), 65–72.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R., & Wowor, R. E. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *KESMAS*, 7(3).
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31–40.
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado. *KESMAS*, 7(5).
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301–309.