

GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS BATU 10 KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2017-2018

Oleh :Dian Perdana Putra

Dianperdanaputra@gmail.com

Pembimbing : Dr. Hasanuddin, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The implementation of good governance in terms of service and fulfillment of needs for the community is an agency is an indicator of achieving a more directed goal of bureaucracy. One of them is through basic health services provided at Batu 10 health center so that the community can meet the highest level of health that can be seen through the performance of health workers in any matter related to public services, health checks, treatment, and prevention of disease to patients or communities who are required to provide the best service, through technical work which is based on the suitability of SOPs, legal provisions, application of work culture and minimum service standards that apply. This research is to see how health services at Batu 10 health center through the UKP and UKM aspects and to see how far Batu 10 health center it can be said that agencies have implemented good governance indicators. The theory used in this study is good governance and service. The research method used is a qualitative research method using descriptive methods.

Based on the explanation above, then this study found that; first health service at Batu 10 health center can be said to be optimal, but it still needs a lot of evaluation in services related to discipline, responsibility, coordination, and must communicate more frequently to the community in order to reduce the form of complaints and avoid losses to other parties or Own health center; second Batu 10 health center can be said to have implemented indicators on good governance, both from the aspects of participation, transparency, accountability, effective and efficient as well as strategic vision. But before accreditation, Batu 10 health center still experienced quite a number of fatal problems, then after the accreditation it could be said that the Puskesmas did a lot of repairs. In the aspect of legal certainty there is still an injustice in providing services that are not equal.

Keywords: Health Service, Good Governances, Health Center

A. PENDAHULUAN

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan kesehatan yang setinggi-tingginya semakin hari semakin kompleks dan menuntut suatu instansi pemerintah untuk lebih meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan melalui sarana prasarana, fasilitas, dan sumber daya manusia kesehatan khususnya pelayanan kesehatan di tingkat daerah. Puskesmas di daerah menjadi ujung tombak untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui mekanisme pelayanan kesehatan yang baik, terjangkau dan tidak berbelit-belit. Pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan dengan baik akan menimbulkan rasa percaya masyarakat yang besar sehingga ia tidak ragu untuk mendapatkan pelayanan, pemeriksaan maupun pengobatan yang dilakukan oleh Puskesmas. Pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan salah satu unsur pemerintahan di tingkat daerah ini tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan sesuai tujuan atau acuan yang telah digariskan. Hal ini guna mencegah masalah yang sering terjadi pada setiap melayani masyarakat dalam memberikan kepuasan dan pemenuhan kebutuhan kesehatan. Karena, untuk mewujudkan *good governance*, hal-hal yang menyangkut pelayanan itu juga menjadi tolak ukur keberhasilan pencapaian tatanan pemerintahan yang baik.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dalam Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut 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.

Kenyataan yang terjadi dimana-mana adalah isu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan terkesan lemah dan belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan yang mungkin masih rumit dan berbelit-belit, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat/pasien, kemampuan pegawai kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas untuk mendukung dalam pemberian pelayanan.

Akreditasi telah didapatkan pada beberapa Puskesmas di Tanjungpinang, khususnya Puskesmas Batu 10 yang terakreditasi madya dan menjadi puskesmas pertama di Tanjungpinang yang mendapatkan akreditasi pada tahun 2017 lalu. Selain itu, Puskesmas Batu 10 juga ditunjuk menjadi puskesmas percontohan pelayanan publik oleh Kementerian Pemberdayaan dan Aparatur Negara karena menempati urutan ke-14 dari 59 Puskesmas yang dijadikan *role model*. Dengan adanya akreditasi tersebut maka kualitas pelayanan Puskesmas mendapat pengakuan dari pihak eksternal bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan secara Nasional. Pentingnya pemberian predikat akreditasi pada puskesmas yaitu karena selama ini puskesmas di semua daerah menghadapi isu kualitas yang nyatanya akreditasi juga

masih belum menunjukkan kemaksimalan dalam memuaskan hati masyarakat khususnya pada pelayanan kesehatan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana pelayanan kesehatan pada Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang Tahun 2017-2018?
2. Bagaimana *good governance* melalui pelayanan kesehatan pada Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang pada Tahun 2017-2018?

C. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui pelayanan kesehatan serta melihat tolak ukur keberhasilan penggunaan prinsip-prinsip *good governance* pada Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang tahun 2017-2018.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara subjektif, diharapkan penelitian ini merupakan bagian suatu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya dalam bentuk karya tulis ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori yang diperoleh dari Ilmu Pemerintahan.
2. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi sebagai bahan masukan pemikiran dan pertimbangan bagi Puskesmas Batu 10 maupun Puskesmas lainnya di Kota Tanjungpinang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan prinsip-prinsip *good governance*.

E. KERANGKA TEORI

1. Good Governance

United Nation Development Programme (UNDP) dalam Sedarmayanti (2003:7) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Berdasarkan definisi tersebut UNDP kemudian mengajukan karakteristik *good governance* yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri, sebagai berikut:

1. *Participation.*
2. *Rule of law.*
3. *Transparency.*
4. *Responsiveness.*
5. *Consensus orientation.*
6. *Effectiveness and efficiency.*
7. *Accountability.*
8. *Strategic vision.*

2. Pelayanan dan Budaya Kerja

Menurut Sampara dalam Sinambela (2006:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Sugiyono tering dan Triguno (2001:7) Budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2005:209) Komponen-komponen budaya kerja yaitu:

1. Anggapan dasar tentang kerja
2. Sikap terhadap pekerjaan
3. Perilaku ketika bekerja

4. Lingkungan kerja dan alat kerja
5. Etos kerja

F. KERANGKA TEORI

Fenomena: Akreditasi Madya telah didapatkan Puskesmas Batu 10 dan menjadi puskesmas pertama yang terakreditasi di Kota Tanjungpinang. Puskesmas Batu 10 juga ditunjuk menjadi puskesmas percontohan pelayanan publik oleh KEPMENPAN karena menempati urutan Ke-14 dari 59 yang dijadikan role model. Akan tetapi, dalam memberikan pelayanan dinilai masih belum memuaskan masyarakat dalam aspek pelayanan publik dan karakteristik *good governance*

Good Governance pada Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang:
Participation
Rule of law
Transparency
Effectiveness and efficiency
Accountability
Strategic vision

Pelayanan Kesehatan yang diukur oleh Budaya Kerja Puskesmas Batu 10 yang berdasarkan aspek UKP dan UKM, indikatornya yaitu: *Ability, Attitude, Apperance, Attention, Action*
Accountability

Kualitas Pelayanan Kesehatan

G. DEFINISI KONSEPTUAL

1. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
2. *Good governance* adalah penyelenggaraan suatu manajemen dalam melaksanakan penyediaan praktik pemerintahan yang baik agar aspek governance berfungsi secara efektif dan efisien mencapai suatu tujuan yang telah digariskan.
3. 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.

4. Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.
5. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan secara bersama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah, dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun masyarakat.

H. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti berusaha mengumpulkan, menyusun dan menginterpretasikan data yang ada kemudian menganalisa data tersebut, menelitinya, menggambarkan dan menelaah secara lebih jelas dari berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi, situasi dan fenomena yang diselidiki di Puskesmas Batu 10.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan

karakter suatu variabel, kelompok atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat/pasien

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Batu 10, alasan penetapan lokasi penelitian tersebut yaitu karena Puskesmas Batu 10 telah mendapatkan akreditasi dan menjadi Puskesmas pertama yang mendapatkan predikat tersebut, lalu Puskesmas ini menjadi Puskesmas percontohan pelayanan publik dan menempati urutan ke 14 dari 59 Puskesmas di Indonesia yang dijadikan *role model*.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah Informan, Informan adalah orang yang menjadi sumber data didalam penelitian yang berhubungan langsung dengan permasalahan dan mampu memberikan informasi yang akurat kepada peneliti. Adapun Informan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Rancangan Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan	Jumlah
1	Erwan Busroni, SKM	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang	Informan kunci	1
2	dr. Sejahtera Subakti	Dokter Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang/ PJ UKM	Informan kunci	1
3	dr. Shinta	Dokter	Informan	1

	Hasanudin	Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang/ PJ UKM	kunci	
4	Veni Aznur Friyanti, S.Kep, Ners	Pegawai Kesehatan Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang	-	1
5	Pasien/Masyarakat	-	-	3
	Total			7

Data olahan penulis, 2018

5. Jenis Data

- Dalam penelitian ini, data primer yang dimaksud adalah keadaan tenaga kesehatan dan pelayanan yang terdapat Puskesmas Batu 10 Tanjungpinang, kondisi sarana dan prasarana pada Puskesmas Batu 10 Tanjungpinang, dan fenomena yang terdapat pada pelayanan di Puskesmas Batu 10 Tanjungpinang.
- Dalam hal ini data sekunder yang dimaksud adalah media berupa berita online yang terkait maupun media cetak, profil Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang, Peraturan Perundang-undangan yang terkait pada pelayanan dan unsur-unsur *good governance*.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab antara narasumber dan pewawancara yang menuntun peneliti mampu bertanya sebanyak mungkin dengan perolehan jenis data dalam hal ini mengenai pelayanan kesehatan dan penerapan *good governance* untuk memperoleh data dan informasi terperinci.

b. Penelusuran Dokumen

Studi pustaka bersumber dari hasil bacaan literatur atau buku-buku maupun data yang terkait dengan topik penelitian. Ditambah penelusuran data *online*, dengan pencarian data melalui fasilitas internet yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di puskesmas.

7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dimana data yang didapatkan akan dianalisis secara deskriptif. Melalui teknik ini akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai. Selanjutnya analisis data akan dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan.

I. PEMBAHASAN

Good Governance Melalui Pelayanan Kesehatan Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang Pada Tahun 2017-2018

Pembahasan dalam tugas akhir ini yaitu berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang menjadi poin penting dan utama mengenai tingkat keberhasilan Puskesmas Batu 10 dalam melaksanakan program pelayanan UKM dan UKP sehingga mendapatkan akreditasi yang diukur dengan budaya kerja yang menjadi acuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan, serta

melihat apakah dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut Puskesmas Batu 10 juga menerapkan indikator *good governance* agar pelayanan juga mendapatkan predikat pemerintahan yang baik sesuai tujuan yang digariskan melalui praktik-praktik budaya kerja Puskesmas Batu 10 yang sudah diterapkan. Budaya kerja mempunyai peran penting dalam melihat mekanisme pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pasien dalam hal ini menyangkut pada pelayanan kesehatan UKP dan UKM, karena di dalamnya terdapat indikator yang akan secara langsung dapat dinilai dan dirasakan sendiri oleh masyarakat tentang bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan, baik itu dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan maupun tanggung jawab petugas kesehatan Puskesmas Batu 10.

1. Partisipasi

Indikator yang dapat menilai suatu instansi pemerintah dalam hal ini Puskesmas Batu 10 telah menerapkan pemerintahan yang baik adalah melalui partisipasi masyarakatnya untuk mempunyai suara dan memiliki andil dalam pembuatan keputusan, baik itu secara langsung lewat sampain kepada pihak yang terkait ataupun melalui legitimasi yang mewakili kepentingannya Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Erwan Busroni, SKM selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Batu 10: *“Kami melaksanakan kegiatan rapat lintas sektor yang biasa dilakukan pada awal tahun, rapat itu dilakukan pada tingkat kelurahan dan kecamatan, lalu rapat itu juga dihadiri dan mengundang tokoh masyarakat, tokoh agama, lintas sektor seperti KUA, Kapolsek, RT RW, Masyarakat Posyandu, Kader pun juga*

ikut menghampiri dan kegiatan ini dilakukan setiap 3 bulan atau 6 bulan sekali

Pernyataan yang disampaikan oleh narasumber tersebut dapat diketahui bahwasanya masyarakat mempunyai andil dalam memberikan usulan dan masukan dalam kegiatan rapat lintas sektor, yang mana pertemuan tersebut untuk menampung usulan masyarakat akan tuntutan dan kebutuhan kesehatan.

2. Transparansi

Masyarakat berhak mendapatkan kebebasan informasi dari pihak pemberi pelayanan, dari informasi yang jelas itu dapat membantu masyarakat menemui solusi permasalahan yang dihadapi sesuai kebutuhannya, serta informasi itu harus dapat dipahami dan dipantau masyarakat dengan sebaik-baiknya. Transparansi itu juga dapat ditunjukkan melalui kejelasan anggaran yang digunakan untuk pelayanan dan kebebasan masyarakat untuk melihat serta memantau penggunaan dana yang nantinya digunakan pada pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Batu 10. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Erwan Busroni, SKM selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Batu 10:

“Untuk transparansi anggaran juga masyarakat bisa mengetahui sumber dana dan digunakan buat apa saja, hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan rencana sejumlah kegiatan, baik itu kegiatan tahunan atau bulanan sudah disusun sebaik mungkin sesuai prosedur, penulisan jadwal secara teratur juga bisa dilihat, bahkan penggunaan dana itupun juga bisa dilihat. Untuk kebebasan informasi lain mengenai pelayanan kesehatan, poli, dan sebagainya itu kita punya tempat untuk

menanyakan informasi di meja pendaftaran. Kita juga punya papan informasi diluar terpampang besar sudah jelas.

Berdasarkan pernyataan oleh narasumber tersebut dapat diketahui bahwasanya pihak puskesmas melaksanakan transparansi anggaran khususnya kepada masyarakat yang ingin mengetahui sumber dana puskesmas dan direalisasikan dalam kegiatan atau pelaksanaan kesehatan apa saja. Untuk jasa dan tarifpun masyarakat dapat mengetahui lewat Peraturan Daerah mengenai retribusi kesehatan yang sudah ditempelkan. Selain itu, mengenai kebebasan informasi, masyarakat dapat menanyakan lebih lanjut kepada staf administrasi dan mading informasi yang sudah dibuat diluar ruangan.

3. Akuntabilitas

Keputusan dan kebijakan yang dijalankan sesuai SOP, ketentuan hukum maupun standar pelayanan minimal tersebut harus dipertanggung jawabkan secara jelas apakah yang menjadi keputusan tersebut bermanfaat untuk kepentingan masyarakat atau hanya kepentingan internal yang ada di instansi pemerintah saja dalam hal ini Puskesmas Batu 10. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Erwan Busroni, SKM selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Batu 10:

“Segala sesuatunya memang harus terkonsep dan teratur, segala sesuatu harus dicatat, contohnya juga seperti loka karya mini yang kita adakan setiap bulan yang diandalkan dan semuanya harus dicatat serta dijadikan bahan untuk perencanaan tahun berikutnya.”

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber tersebut dapat diketahui bahwasanya segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan itu dibuat laporan pertanggung jawaban. Pihak Puskesmas Batu 10 menyebutkan bahwa bentuk laporan tersebut berupa loka karya mini yang diadakan setiap bulan yang dicatat dan dijadikan bahan untuk perencanaan tahun berikutnya.

4. Efektif dan Efisien

Implementasi dari semua pelaksanaan program, visi misi, budaya kerja dan ketentuan pelayanan yang harus memiliki titik tujuan yang jelas arahnya dan sesuai dengan arah yang sudah digariskan. Perencanaan yang menjadi fokus utama dalam teknis kerja jangka panjang, menengah dan pendek harus berdasarkan kesesuaian kebutuhan Puskesmas Batu 10 serta bisa menggunakan sumber daya yang ada sebaik mungkin.. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Erwan Busroni selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Batu 10:

“Kalau masalah efektifitas dalam penerapan sistem yang sudah ada itu kita juga ada ukurannya, kita kan ada standar pelayanan minimal, kita juga sudah tempel dimana-mana dalam ruangan Puskesmas ini, kalau kita sudah dalam batas waktu yang sudah ditentukan berarti pelayanan sudah bisa termasuk efektif. Kita ini juga punya tim khusus yang namanya tim audit internal, petugas tersebut akan memeriksa temuan-temuan yang berkaitan dengan keefektifitasan kerja, keselamatan pasiennya, semuanya juga dipantau, tugasnya seperti apa itu juga kita audit setiap tahun, setiap tahun itu pasti ada laporan dan kita saksikan melalui manajemen.”

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber tersebut dapat diketahui bahwasanya puskesmas memiliki tim audit internal yang tugasnya adalah memeriksa temuan-temuan yang berkaitan dengan keefektifitasan kerja, keselamatan pasiennya, semuanya juga dipantau, tugasnya seperti apa itu juga di audit setiap tahun, dan setiap tahun itu pasti ada laporan dan di saksikan melalui manajemen.

5. Kepastian Hukum

Ketentuan hukum yang menjadi landasan Puskesmas Batu 10 dalam proses pelaksanaan kerja harus dilaksanakan secara adil agar menghindari praktik yang menciptakan perbedaan terutama ketidakadilan dalam pemberian pelayanan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Veni Aznur Friyanti, S.Kep, Ners, Petugas kesehatan Puskesmas Batu:

“Kami selalu menghadapi komplain dari masyarakat dan bentuk komplain itu tidak dengan hal yang sama. Contohnya banyak masyarakat yang komplain ketika ada pasien yang dipanggil duluan dan ia telah menunggu lama padahal pasien tersebut akan diperiksa di poli yang beda. Kami tidak bisa menyalahkan masyarakat juga dan memang yang harus lebih banyak diperbaiki yaitu bentuk komunikasi dan pemahaman kepada masyarakat.”

Berdasarkan pernyataan dari narasumber tersebut dapat diketahui bahwasanya terjadi kegagalan komunikasi dari pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat dan menganggap ketidakadilan dalam pemberian pelayanan karena juga kurangnya koordinasi antara

sesama petugas kesehatan dan masyarakat yang akan dilayani.

6. Visi Strategis

Sebuah instansi pemerintahan yang baik dalam hal ini Puskesmas Batu 10 harus selalu mempunyai perspektif *good governance* yang dituangkan pada proses manajerial maupun pelayanan kepada masyarakat dan pengembangan manusia atau instansi yang terkait dengan banyak melakukan evaluasi dan perbaikan perbaikan sesuai kebutuhan secara luas dan berjangka panjang. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Erwan Busroni selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Batu 10:

“Kebijakan yang kita buat tidak serta merta melihat kondisi dan situasi Puskesmas tapi juga dari usulan pihak luar. Kalau melihat dari visi misi kami itu menjadikan Puskesmas ini sebagai pusat pengembangan Traumatic Centre yang ramah anak, yang terbaik dan terjangkau di Kota Tanjungpinang. Nah, dari sisi itu sudah dikembangkan. Untuk traumatic centre kita sudah punya UGD, nah kalau melihat posisi Puskesmas ini juga pas lokasinya di jalan lintas, pelayanan jalur darat kita sudah mengakomodir tentang traumatic centre itu yang mengutamakan pengobatan pelayanan kecelakaan, benturan dan sebagainya”.

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh narasumber tersebut dapat diketahui bahwasanya mengenai visi strategis, Puskesmas Batu 10 menerapkan pada visi misinya untuk menjadi puskesmas pusat pengembangan Traumatic Centre yang ramah anak, yang terbaik dan terjangkau di Kota Tanjungpinang serta sudah dikembangkan juga. Selain itu, untuk traumatic centre puskesmas sudah memiliki UGD terbatas,

karena dilihat posisi Puskesmas saat ini juga lokasinya di jalan lintas, pelayanan jalur darat sudah mengakomodir tentang traumatic centre itu yang mengutamakan pengobatan pelayanan kecelakaan, benturan dan sebagainya.

Pelayanan Kesehatan Puskesmas Batu 10 Kota Tanjungpinang Melalui Aspek UKP dan UKM Pada Tahun 2017-2018

Di dalam melaksanakan mekanisme pelayanan kesehatan di tingkat daerah tersebut, pihak Puskesmas Batu 10 memberikan prosedur pelayanan menjadi 2 bagian yaitu pada aspek upaya kesehatan perseorangan yang dijalankan di tiap-tiap poli ataupun dalam gedung dan pada aspek upaya kesehatan masyarakat yang dilaksanakan diluar gedung. Pelayanan tersebut dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada tiap-tiap petugas kesehatan yang disesuaikan berdasarkan penetapan tugas pada kesesuaian waktu yang sudah direncanakan sebelum pelaksanaan pelayanan kesehatan.

1. Kemampuan Petugas Kesehatan

Kemampuan petugas kesehatan pada dasarnya dapat dilihat dari pengetahuan dan keterampilan yang ia miliki. Untuk mendapatkan pengetahuan dan keterampilan khusus di bidang tugasnya, petugas harus selalu meningkatkan kompetensinya, baik melalui pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Dinas Kesehatan Kota, Provinsi maupun Pusat oleh Kementerian Kesehatan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Erwan Busroni, SKM selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Batu 10:

“Kemampuan yang dimiliki petugas kesehatan itu biasanya didasarkan atas keahlian yang sesuai dengan bidang

pekerjaannya, kesesuaian profesi dengan tugasnya, ya termasuk jenis sumber daya manusia kesehatan yang mereka miliki, baik pada Puskesmas maupun yang dimiliki masing-masing petugas kesehatan. Pelatihan-pelatihan juga kami ikuti baik yang diadakan oleh Dinas kesehatan Kota dan provinsi maupun yang diadakan oleh Pusat.”

Pernyataan yang disampaikan oleh narasumber tersebut dapat diketahui bahwasanya pihak Puskesmas mengikutsertakan petugas kesehatannya dalam pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dalam pemberian pelayanan kesehatan.

2. Sikap Petugas Kesehatan

Dalam melayani masyarakat, sikap merupakan hal yang penting untuk menilai ke profesionalisme petugas kesehatan dalam pemberian pelayanan, indikator tersebut antara lain yaitu kesopanan petugas dalam bertutur kata, ramah yang ditunjukkan dengan sikap peduli kepada pasien, penuh perhatian, bersahabat dan selalu memberikan sapaan yang diawali senyum agar masyarakat menilai bahwa petugas kesehatan Puskesmas Batu 10 memiliki pelayanan yang terbaik selain ramah anak juga ramah terhadap pasien umum. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Erwan Busroni, SKM selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Batu 10:

“Kita selalu mengingatkan budaya kerja itu, tapi untuk menilai bukan kapasitas kita, orang luarlah yang menilai mulai dari penampilan, tindakan, etika dan bagaimana kita melayani masyarakat. Setiap apel pagi kami selalu membacakan budaya kerja itu, hanya karena saat apel itu petugas salah atau lupa memakai

atribut, ia diberi sanksi wajib membacakan budaya kerja di depan lapangan. Hal ini diberikan agar petugas lebih disiplin dan maksimal bekerja untuk melayani masyarakat.”

3. Perhatian Petugas Kesehatan

Sebagai pihak yang wajib memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, petugas kesehatan juga harus berpedoman pada prinsip ketulusan, kejujuran dalam memberikan jasa pelayanan dan sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan masyarakat adalah unsur utama dan penting untuk dilayani sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut bisa berbentuk perhatian-perhatian kecil berupa kepedulian untuk mendengarkan keluhan pasien dengan mempertahankan suasana keterbukaan terhadap masalah yang dihadapi pasien agar mereka nyaman dalam berinteraksi dengan petugas kesehatan Puskesmas Batu 10, lalu petugas juga mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pasien/masyarakat, serta selalu memberikan kesempatan bertanya dan menghargai pasien yang datang ke Puskesmas Batu 10. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Erwan Busroni, SKM selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Batu 10:

“Misalnya ada keluhan pelanggan itu juga ada SOP nya, kalau pasien komplain itu alurnya kemana, jadi tidak hanya sekedar datang, tidak suka, terus teriak-teriak. Semua itu sudah kami sediakan jalurnya, dan itu nanti akan diatasi oleh tim penanganan komplain yang sudah dibentuk, keluhan tersebut juga kami rekap yang sudah diatasi dan belum diatasi, hal tersebut dibuat untuk pertimbangan dan perbaikan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Selain itu pasien juga bisa menyampaikan keluhan atau komplain tersebut melalui kotak saran, call center maupun lewat aduan langsung juga bisa yang nanti akan ditangani oleh tim penanganan komplain Puskesmas Batu 10”.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh narasumber tersebut dapat dikatakan bahwasanya perhatian-perhatian juga selalu diberikan kepada masyarakat/pasien agar menghindari banyak keluhan maupun komplain yang sering terjadi. Penanganan keluhan tersebut nantinya akan ditangani oleh Tim Penanganan Komplain yang sudah dibentuk, baik itu melalui *call center*, kotak saran ataupun aduan langsung yang akan ditampung dan di evaluasi oleh pihak Puskesmas Batu 10.

4. Tindakan Petugas Kesehatan

Merujuk pada pelayanan kesehatan perseorangan maupun kesehatan masyarakat itu kaitannya juga pada tindakan atau sikap nyata petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, baik itu didalam gedung maupun diluar gedung. Salah satu yang menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas itu juga terhadap kegiatan nyata yang dapat dirasakan sendiri oleh masyarakat/pasien.

Tindakan-tindakan tersebut dapat dilihat melalui bagaimana petugas kesehatan melaksanakan semua tugas program yang terdapat pada puskesmas yang biasanya ditunjukkan melalui pelaksanaan program pada aspek UKM pada saat turun ke lapangan, selain itu juga keprofesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang mana harus ada pembagian yang tepat sesuai keahlian. Sebagaimana yang

disampaikan oleh Ibu dr. Shinta Hasanudin selaku penanggungjawab UKP (Upaya Kesehatan Masyarakat) Puskesmas Batu 10:

“Puskesmas kita sistem jemput bola juga, kita ke lapangan ke rumah-rumah masyarakat, program ini kami sebut home visit yang melayani pasien dengan kebutuhan tertentu. UKP itu tergantung kebutuhan perorangan, misalnya sakit gigi ya ke poli gigi, bukan hanya pengobatan, konsultasi saja juga boleh. Contoh pelayanan UKP yaitu konsultasi, pengobatan, pemeriksaan sesuai kebutuhan perseorangan atau pasien yang ingin dilayani pihak puskesmas”.

Proses tindakan yang dapat dilakukan dalam hal ini pada pelayanan UKP menurut narasumber ialah melalui program pelayanan home care atau home visit dengan mendatangi rumah masyarakat/pasien dengan kebutuhan kesehatan tertentu. Selain itu, hal lain yang dapat diketahui yaitu tindakan pada setiap poli di puskesmas dengan melayani kebutuhan perorangan seperti konsultasi, pemeriksaan, pengobatan dan penanggung jawab UKP bertanggung jawab atas pelayanan yang terjadi di setiap poli.

5. Tanggung Jawab Petugas Kesehatan

Tanggung jawab merupakan komponen yang menghubungkan pada indikator kerja dalam keefektivitasan pemberian pelayanan yang saling berkaitan satu sama lain. Indikator tersebut yaitu bisa dilihat dari tanggung jawab petugas kesehatan atas tindakan, penampilan, kemampuan, perhatian dan sikap petugas selama ia memberikan pelayanan kesehatan. Perwujudan terhadap penanaman dan bentuk realisasi

tanggung jawab yaitu sebagai bentuk kepedulian untuk menghindari timbulnya kerugian dan ketidakpuasan pasien. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Erwan Busroni, SKM selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Puskesmas Batu 10:

“Jadi kita sebelumnya sudah menyusun rencana sejumlah kegiatan, rencana pelaksanaan kegiatan tahunan dan bulanan. Penulisan jadwal secara teratur juga bisa dilihat, bahkan penggunaan danapun juga bisa dilihat, dana itu darimana sumbernya, kegiatannya apa saja itu bisa dilihat. Puskesmas Batu 10 memang mendidik petugas untuk bekerja sesuai SOP dan selalu menerapkan budaya kerja yang udah disusun itu, kalau bicara tanggung jawab berarti kaitannya juga pada kedisiplinan petugas, dan itu balik ke diri masing-masing petugas. Untuk petugas yang masih belum disiplin ya ada, masih banyak lagi yang harus diperbaiki agar lebih disiplin, kita sesama pegawai tetap saling mengingatkan”

Proses tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Batu 10 yaitu melalui penetapan kebijakan dan perencanaan baik itu terhadap mekanisme program pelayanan yang diberikan maupun bagaimana teknis kerja yang harus dilakukan petugas kesehatan kepada masyarakat/pasien. Pelaksanaan tanggung jawab itu berupa penyusunan rencana sejumlah kegiatan, rencana pelaksanaan kegiatan tahunan dan bulanan, penulisan jadwal secara teratur, bahkan penggunaan danapun juga bisa dilihat, dana itu darimana sumbernya, dan digunakan dalam berbagai bentuk kegiatan yang jelas.

J. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pihak puskesmas batu 10 sudah mampu merealisasikan prinsip-prinsip good governance melalui pelayanan kesehatan yang diukur berdasarkan indikator budaya kerja. Pelayanan, pemeriksaan dan pengobatan dilaksanakan berdasarkan acuan pada budaya kerja, SOP yang berlaku dan peraturan perundangan yang menjadi landasan dalam pemberian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesehatan masyarakat. Selain itu, puskesmas batu 10 selalu berusaha meningkatkan pelayanan kesehatan agar dapat penilaian yang baik dari masyarakat agar menghindari kerugian yang dapat dirasakan oleh pihak puskesmas maupun masyarakat yang akan dilayani.

2. Saran

Perlu ditingkatkan lagi terkait koordinasi kesesama petugas kesehatan maupun masyarakat/pasien yang akan dilayani melalui tanggung jawab yang tinggi. Selain itu, hal yang penting juga adalah memberikan rasa adil yang tinggi terhadap jalannya mekanisme pelayanan kesehatan di puskesmas batu 10 dan penambahan petugas kesehatan dan dokter jika perlu agar pelayanan lebih dapat berjalan secara efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Bungin, Burhan. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Caiden, Gerald E and Siedentopf Heinrich. 1982. *Strategies For Administrative Reform*. Canada: D.C Heath and Company.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- _____. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gering, Supriyadi dan Triguno. 2001. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Moeleong, Lexy J. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rosidi, Abidin dan R. Anggraeni Fajriani. 2013. *Reinventing Government: Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syakrani dan Syahriani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Thoha, Miftah. 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana

B. Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang nomor 34 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur tentang asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 15 Tahun

2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 6 Tahun 2004 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Dasar pada Puskesmas.

C. Internet:

Putut A. 2016. Menpan Nilai Pelayanan Publik Pemko Tanjungpinang Lemah. Diambil dari: www.batampos.co.id

Akok. 2016. Antrian Panjang, Masyarakat Mengeluh Pelayanan Puskesmas Batu 10 Tidak Ontime. Diambil dari: sijoritoday.com

Niko Panama. 2016. Pemkot Tanjungpinang Evaluasi Pelayanan Publik. Diambil dari: antarakepri.com

M Ikhwan. 2016. Hebat! Puskesmas Batu 10 Pinang Jadi Percontohan Nasional. Ke Depan Layani Lewat Aplikasi Android. Diambil dari: batam.tribunnews.com.