

**KUALITAS PELAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT I NON PUSKESMAS
DI KELURAHAN TANGKERANG TENGAH KECAMATAN MARPOYAN DAMAI
KOTA PEKANBARU TAHUN 2017**

Oleh : Indah Dwi Puspasari

Email : indahdwips97@gmail.com

Dosen Pembimbing : Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Pekanbaru-Riau 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

This study based on several problems found on health facilities service level 1 non Puskesmas at Tangkerang Tengah Marpoyan Damai Pekanbaru City, which are : (1) The doctors and midwives are not work everyday (2) Lack of Human Resources (3) Lack of facilities such as, there is no ambulance at Arrabih Clinic. The formulation of problem in this study are (1) How the quality of health service level 1 non puskesmas at Tangkerang Tengah Marpoyan Damai Pekanbaru City (2) The factors that affect the quality of health facilities service level 1 Non Puskesmas at Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 2017. The aims of this research are (1) To find out the quality of health facilities service level 1 non puskesmas at Tangkerang Tengah Marpoyan Damai Pekanbaru City Year 2017 (2) To find out the hamper factors that affect the health service at Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 2017. The theory used is MENPAN Number 17 year 2017 about public service indicator: service procedure, service time, cost, service product, facilities and competency of the employee. This study is qualitative study with descriptive method. The result of this study shows that the quality of health service Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 2017 not optimal yet. The factors that hamper the quality of health service still lack of human resources and the lack of facilities.

Key Words : *health service , health facilities, service quality*

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan termasuk dalam salah satu pelayanan publik. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/ secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional dalam Pasal 1 ayat 5 Fasilitas Kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan /atau pelayanan kesehatan lainnya. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kinerja terbaik dari tenaga kesehatan umum, pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada masyarakat baik Rumah Sakit Umum, Puskesmas, maupun klinik-klinik Pelayanan Kesehatan lainnya.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik pasal 2 menyatakan bahwa jenis pelayanan klinik dibagi menjadi Klinik Pratama dan klinik Utama. Klinik Pratama

merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar sedangkan Klinik Utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialistik atau pelayanan medik dasar dan spesialistik.

Kota Pekanbaru adalah kota terbesar di Provinsi Riau dengan jumlah penduduk yang besar pula maka dari itu Pelayanan Kesehatan di Kota Pekanbaru berbeda-beda salah satunya dijalankan oleh Pelayanan Kesehatan Tingkat 1 Non Puskesmas yaitu Klinik.

Pemilihan Klinik Pratama Annisa Medika dan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Karena Fasilitas Kesehatan yang ada di klinik-klinik tersebut memiliki kualitas yang berbeda-beda. Berdasarkan Hasil wawancara singkat diketahui bahwa Klinik Pratama Annisa Medika sudah menjalankan pelayanan fasilitas kesehatan secara optimal sedangkan Klinik Pratama Arrabih beresiko belum dapat menjalankan pelayanan kesehatan secara optimal sehingga penulis tertarik untuk meneliti di Klinik Annisa Medika dan Klinik Pratama Arrabih ini untuk melihat dan menemukan bagaimana kualitas pelayanan fasilitas kesehatan yang ada di dua Klinik Pratama tersebut. Klinik Pratama Annisa Medika bertempat di JL.Garuda No.35 B Pekanbaru Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai dan Klinik Pratama Arrabih bertempat di JL.Cendrawasih No. 27.Pekanbaru Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan pemaparan latar belakang dan identifikasi yang telah penulis uraikan di atas, agar selanjutnya dapat memberikan arah yang jelas pada analisa penelitian ini, maka penulis membuat rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat I non Puskesmas di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2017 ?
2. Apa faktor-faktor Penghambat yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat I non Puskesmas di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2017 ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

(I) Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat I non Puskesmas di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2017.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat I non Puskesmas di Kelurahan Tangkerang Tengah

Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2017.

(II) Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu pemerintahan, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitiandi bidang ilmu pemerintahan.
2. Secara Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Pekanbaru . Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi acuan penelitian-penelitian dalam bidang yang sama di masa yang akan datang.

D. Tinjauan Pustaka

1) Kerangka Teori

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono Fandy Kualitas Pelayanan adalah sebagai tingkatkeunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi

dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Menurut Moenir sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:¹

1. Adanya kemudahan dalam penggunaan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa ada sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mempengaruhi pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas.

Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi manusia. Dengan adanya kesehatan, manusia dapat menjalankan segala aktivitasnya. menjaga kesehatan diri dapat dilakukan dengan tetap menjaga kebersihan

lingkungan agar tidak timbul penyakit yang menyerang, selain itu, pemerintah telah memberikan pelayanan kesehatan ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang terserang penyakit.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, kesehatan diartikan sebagai sejahtera bagi badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis, Hodgetts dan Casio menyatakan bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tersebut terbagi menjadi 2², yaitu:

1. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat berdiri sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi (*institution*). Tujuan utamanya adalah untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

2. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk kedalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

Menurut Azwar, Sekalipun pelayanan kesehatan berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat³, namun untuk dapat disebut dengan pelayanan kesehatan masyarakat yang baik, keduanya harus memenuhi persyaratan pokok sebagai berikut:

1. Tersedianya kesinambungan.
2. Dapat diterima dengan wajar (*acceptable & appropriate*).
3. Mudah dicapai (*accessible*).
4. Mudah dijangkau (*affordable*).
6. Bermutu (*quality*).

Standar Pelayanan Minimal

Menurut Oenterto, Menjelaskan bahwa standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun masyarakat(konsumen)⁴. Adapun nilai strategis tersebut adalah: *Pertama*, bagi pemerintah daerah :Standar pelayanan minimal dapat menjadi tolak ukur dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan.*Kedua*, bagi masyarakat ;Standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Dengan demikian pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, melibatkan masyarakat dan dapat diperbaiki secara terus menerus, disisi lain, pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien

dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Terkait dengan standar pelayanan minimal kesehatan bahwa Peraturan Menteri Kesehatan telah menetapkan kebijakan standar pelayanan minimal yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di bidang Kesehatan.

Sejalan dengan itu bahwa kebijakan standar pelayanan minimal pada UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 11 ayat 4, yang menyatakan bahwa: “Penyelenggaraan urusan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah”.

Sebagai bentuk tindakan lanjut kebijakan standar pelayanan minimal adalah ditertibkannya PP Nomor 65 Tahun 2005 tertanggal 28 Desember 2005 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan minimal yang kemudian ditindak lanjuti dengan Peraturan pemerintahan Nomor 6 tahun 2007 tentang Petunjuk teknis penyusunan dan penetapan standar pelayanan minimal tertanggal 7 Februari 2007.

II. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 non Puskesmas Di Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2017.

Jenis Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Annisa Medika dan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru berdasarkan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di bidang Kesehatan yaitu:

- 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 sesuai standar.
- f) Setiap warga negara Indonesia usia 15 s.d. 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.

j) Setiap orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar;

k) Setiap orang dengan TB mendapatkan pelayanan TB sesuai standar; dan Setiap orang berisiko terinfeksi HIV (ibu hamil, pasien TB, pasien IMS, waria/transgender, pengguna narkoba, dan warga binaan lembaga pemasyarakatan) mendapatkan pemeriksaan HIV sesuai standar.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dimaksud di sini adalah tahapan atau langkah-langkah yang harus ditempuh oleh pemberi layanan dan masyarakat yang akan berobat di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Tahapan atau langkah-langkah yang ditetapkan tersebut adalah baku atau tidak berubah-ubah, dan tahapan yang ditempuh oleh setiap masyarakat yang datang berobat adalah sama, begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Penanggung jawab / dokter umum Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, dikatakan bahwa:

“Ya tentu saja, itu memang sudah ada SOP-nya, jadi masyarakat yang akan berobat

tinggal mengikutinya”(Hasil wawancara tanggal 15 Juni 2019).

Dikatakan bahwa di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru telah ada prosedur layanan yang ditetapkan. Masyarakat yang berobat tinggal datang, mendaftar, antri, berobat, menunggu obat, dan pulang. Semuanya telah diatur sesuai dengan Standar Operasional (SOP) yang telah ditetapkan. Untuk melihat lebih jelasnya lagi dapat di lihat dari tabel di bawah ini :

Menurut Bidan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, bahwa:

“Prosedur layanan sudah pasti menjadi tanggung jawab profesi kami, dan tidak mungkin kami tidak melakukan prosedur layanan yang tidak sesuai profesi kami juga”(Hasil wawancara tanggal 15 juni 2019)

Bidan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru telah melakukan pelayanan sesuai prosedur profesinya. Jadi, semua yang berkaitan dengan profesi layanan telah dilaksanakan dengan benar. Sedangkan menurut Bidan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru mengatakan telah melaksanakan prosedur layanan kesehatan sebagaimana mestinya.

Menurut Bidan Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, bahwa:

“Prosedur layanan sudah telah menjadi profesi kami dan tanggung jawab kami, dan tidak sepatutnya melanggar prosedur layanan yang ada”(Hasil wawancara tanggal 4 November 2019)

Bidan Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru telah melakukan prosedur pelayanan sesuai dengan profesinya dan juga mempunyai tanggung jawab. Jadi, semua yang berkaitan dengan profesi layanan telah dilaksanakan dengan benar.

Dokter yang bertugas di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru juga mengatakan hal yang sama yaitu selalu melaksanakan prosedur layanan kesehatan sesuai dengan standar profesinya. Lebih jelasnya diketahui dari hasil wawancara dengan Dokter Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru berikut:

“Saya telah melaksanakan prosedur layanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan profesi saya sebagai seorang dokter, dan itu wajib selalu saya jalankan sebagai seorang dokter”(Hasil wawancara tanggal 17 Juni 2019)

Dokter di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru selalu melaksanakan prosedur layanan kesehatan yang benar sesuai dengan standar profesinya. Melalui hasil wawancara dengan pihak Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan

Damai Kota Pekanbaru, dapat dikatakan tidak ada masalah dengan prosedur pelayanannya. Prosedur layanan sudah ada ditetapkan sesuai dengan SOP dan standar profesi petugas medis.

Dokter Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru berikut:

“ya memang sudah seharusnya dokter bekerja sesuai dengan standar pelayanan prosedurnya”(Hasil wawancara tanggal 4 November 2019)

Dokter di Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru selalu melaksanakan standar pelayanan prosedur yang sudah ditetapkan untuk dokter. Melalui hasil wawancara dengan pihak Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, dapat juga dikatakan tidak ada masalah dengan prosedur pelayanannya. Prosedur layanan sudah ada ditetapkan sesuai dengan SOP dan standar profesi petugas medis.

Kemudian hasil wawancara dengan Staf Dinas Kesehatan Seksi Perizinan dan Peningkatan Mutu di Bidang Pelayanan Kesehatan Kota Pekanbaru, dikatakan bahwa:

“Kejelasan prosedur layanan itu telah dikembalikan lagi kepada pihak Klinik masing-masing. Masalah prosedur ini sudah diatur dalam Permenkes No.9 Tahun 2014 tentang Klinik pasal 54 tentang kewajiban klinik. Namun, jika ada ketidakjelasan mengenai prosedur layanan kesehatan, masyarakat harap melaporkannya segera ke Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, kami

akan menindaklanjutinya secara langsung”(Hasil wawancara tanggal 19 Juni 2019)

“Tenaga Kesehatan di Klinik harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja”.

Berdasarkan pasal 14 tersebut, tidak disebutkan ketentuan bekerja bagi tenaga non medis. Sehingga dapat dikatakan untuk prosedur kerja tenaga non medis diserahkan langsung kepada pihak Klinik masing-masing sesuai kebutuhan pelayanannya. Melalui hasil wawancara sebelumnya dengan Penanggung jawab / dokter di Klinik Pratama Annisa Medika dan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, disebutkan prosedur pelayanan di Klinik Pratama Annisa Medika dan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru memperhatikan SOP.

Secara struktural, prosedur pelayanan sudah dibuat sesuai aturan berlaku. Namun, praktik mengenai prosedur pelayanan akan dirasakan oleh orang-orang yang diberikan pelayanan. Dalam hal ini adalah masyarakat atau pasien yang berobat di Klinik Pratama Annisa Medika dan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada 5 orang pasien Klinik

Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, semuanya mengatakan adanya prosedur pelayanan di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Hanya saja ada salah seorang yang mengeluhkan prosedur pelayanan yang diterimanya saat berobat di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, pasien tersebut mengatakan bahwa:

“Ya ada, cuma kalau ramai antrinya lama, yang ngelayanin kadang hanya bidan saja”(Hasil wawancara tanggal 19 Juni 2019)

Melalui hasil wawancara dengan perwakilan masyarakat/pasien tersebut, bahwa antian di Klinik Pratama Arrabih lama pada saat keadaan klinik tersebut ramai, prosedur pelayanan yang ada di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru tidak disesuaikan dengan sumber daya manusianya. Ketika kondisi ramai pasien tidak diimbangi dengan jumlah petugas kesehatan yang melayani pasien yang akan berobat, sehingga waktu pelayanan menjadi lama.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pasien Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, bahwa:

“Terkadang susah kalau mau memeriksa kesehatan gigi di klinik ini karena belum tersedianya dokter gigi di klinik ini” (Hasil wawancara tanggal 19 juni 2019)

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian berkaitan dengan lamanya waktu yang dibutuhkan oleh setiap orang yang berobat di Klinik. Lama waktu setiap orang adalah sama sesuai dengan permasalahan yang akan diselesaikannya. Misalnya dua orang yang berobat dengan jenis penyakit sama, maka kedua orang tersebut harus diberikan layanan dengan lama waktu (durasi) pengobatan yang sama, yaitu dari awal datang mendaftar, menunggu, hingga selesai berobat.

Hasil wawancara dengan Penanggung Jawab/Dokter umum di Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, diperoleh bahwa:

“Waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan waktu pasien yang berobat tergantung dengan keluhan pasien, dan kami selaku pihak klinik akan memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan untuk pasien kami” (Hasil wawancara tanggal 4 November 2019)

Waktu penyelesaian pelayanan untuk masing-masing pasien yang berobat di Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru disesuaikan dengan keluhan pasien yang akan ditangani oleh petugas dan tenaga kesehatan yang ada di Klinik Pratama Annisa Medika. Hal serupa juga dikatakan oleh Bidan Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Hasil wawancara dengan Penanggung Jawab/Dokter umum di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, diperoleh bahwa:

"Waktu penyelesaian tentunya harus disesuaikan dengan jenis atau keluhan dan dengan waktu tunggu. Semua yang datang langsung dilayani dengan mengikuti prosedur tanpa dibeda-bedakan antara satu dengan yang lainnya" (Hasil wawancara tanggal 15 Juni 2019)

Waktu penyelesaian pelayanan untuk masing-masing pasien yang berobat di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru disesuaikan dengan jenis keluhan yang akan ditangani oleh petugas dan tenaga kesehatan. Hanya

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yang diberikan adalah masuk akal, serta adanya rincian biaya, seperti biaya dokter, biaya bidan, biaya obat, dan biaya lainnya. Semuanya harus jelas tertulis sesuai standar biaya berobat di Klinik. Setiap orang dikenai biaya yang sama untuk penyakit dan jenis layanan yang sama, atau dengan kata lain tidak ada perbedaan biaya berobat setiap orang, kecuali dengan pengobatan penyakit dan layanan kesehatan yang berbeda.

Melalui hasil wawancara dengan Penanggung jawab/dokter umum Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, diketahui biaya pelayanan sebagai berikut:

kondisi tersebut yang menyebabkan terjadinya perbedaan waktu. Hal serupa juga dikatakan oleh Bidan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. yaitu karena adanya perbedaan keluhan.

Dokter Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. mengatakan bahwa:

"Perbedaan memang biasanya terjadi di keluhan, akan tetapi biasanya setiap pasien sudah ditetapkan maksimal waktunya. Misalnya dalam kondisi ramai, dan dokter yang bertugas hanya satu orang. Maka, setiap pasien dibatasi waktunya maksimal 3-5 menit saja" (Hasil wawancara tanggal 4 November 2019)

"Ya memang biaya di kenakan sesuai dengan standar biaya berobat di Klinik, perbedaan terjadi tergantung dengan pengobatan penyakit yang berbeda pula, Sesuai biaya pelayanan yang ada sudah ditentukan oleh Dinas Kesehatan, kami pihak Klinik tinggal menjalankannya dan untuk pasien yang menjalankan BPJS sudah ada juga daftar biayanya yang pasti lebih murah" (Hasil wawancara tanggal 4 November 2019)

Menurut Penanggung jawab/ Dokter umum Klinik Pratama Annisa Medika bahwa mengenai biaya pelayanan sudah sesuai dengan yang di tentukan oleh dinas kesehatan, dan untuk pasien yang menggunakan BPJS juga sudah di ataur biayanya yang jelas lebih murah.

Melalui hasil wawancara dengan Penanggung jawab/dokter umum Klinik Pratama Arrabih

Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, diketahui biaya pelayanan sebagai berikut:

“Ya tentu saja biaya di kenakan sesuai dengan standar biaya berobat di Klinik sesuai standarnya, tidak ada perbedaan biaya berobat setiap orang, kecuali dengan pengobatan penyakit dan layanan kesehatan yang berbeda. Sesuai biaya pelayanan yang ada sudah ditentukan oleh Dinas Kesehatan, kami pihak Klinik tinggal menjalankannya saja”(Hasil wawancara tanggal 15 juni 2019)

Melalui hasil wawancara dengan administratif Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sebagai berikut :

“Ya itu memang sudah di tetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, kami pihak klinik tinggal menjalankan sesuai dengan yang di tetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru saja.”(Hasil wawancara tanggal 4 November 2019)

Kemudian hasil wawancara dari Administratif Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, diketahui bahwa biaya pelayanan pengobatan itu sudah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Sedangkan Dokter Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru mengatakan bahwa:

“Biaya untuk pengobatan sudah ditetapkan sesuai dengan yang di tetapkan oleh dinas kesehatan, Bagi masyarakat yang menggunakan BPJS juga sudah diterapkan

di Klinik ini kita hanya menjalankan sesuai ketentuan yang berlaku”(Hasil wawancara tanggal 4 November 2019)

Menurut hasil wawancara dengan Staf Dinas Kesehatan Seksi Perizinan dan Peningkatan Mutu di Bidang Pelayanan Kesehatan, dikatakan bahwa:

“Ya memang sudah seharusnya Klinik Pratama memakai program dari Pemerintah yaitu BPJS Sesuai dengan Permenkes No 9 Tahun 2014 Pasal 35 tentang melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan. Dengan syarat-syarat yang lengkap pula”. (Hasil wawancara tanggal 19 Juni 2019)

Melalui pendapat tersebut, dapat dikatakan memang seharusnya Klinik Pratama yang ada di Kota Pekanbaru sudah memakai program dari Pemerintah Yaitu BPJS yang sudah sesuai dengan Permenkes No 9 Tahun 2014 Pasal 35 yaitu tentang Klinik harus melaksanakan program pemerintah di bidang Kesehatan dengan memenuhi syarat-syarat yang lengkap.

Biaya pelayanan pengobatan yang tidak ditanggung pemerintah sudah ditetapkan sesuai pasal 11 Perda Kota Pekanbaru pernyataan Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan. Pernyataan serupa juga diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

“Masyarakat yang tidak menggunakan BPJS bisa melihat Rincian biaya yang sudah ditetapkan berdasarkan Perda Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan” (Hasil wawancara tanggal 19 juni 2019)

Menurut pasal 11 Perda Kota Pekanbaru Pernyataan Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan, bahwa:

1. Struktur tarif tindakan digolongkan berdasarkan jenis pelayanan kesehatan
2. Besarnya tarif rawat jalan tingkat pertama setiap kali kunjungan dihitung berdasarkan harga paket pelayanan terdiri atas observasi, konsultasi medis dan pemberian obat / bahan habis pakai
3. Struktur dan besarnya tarif retribusi pelayanan kesehatan di tingkat pertama ditetapkan

Produk Pelayanan

Produk pelayanan terkait dengan pelayanan yang telah diberikan atau obat yang telah diberikan kepada masyarakat yang berobat di Klinik Pratama Annisa Medika dan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Jadi, layanan yang diberikan adalah baik, dan obat yang diberikan juga berkualitas baik. Begitu juga dengan layanan dan obat yang diterima oleh setiap masyarakat yang berobat di Klinik Pratama Annisa Medika dan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Adapun produk obat dari hasil wawancara dengan Penanggung Jawab di Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. adalah sebagai berikut:

“ Mengenai kualitas obat dan jenis obat juga sesuai standar yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan, jadi kami tinggal menjalankannya saja ” (Hasil wawancara tanggal 4 November 2019)

Mengenai kualitas obat dan jenis obat yang diberikan oleh Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru adalah sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Sedangkan Dokter Klinik lainnya mengatakan kualitas obat di Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sama dengan obat di Klinik lainnya yang ada di Kota Pekanbaru.

Dan untuk produk obat dari hasil wawancara dengan Penanggung Jawab di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. adalah sebagai berikut:

“ Kualitas obat dan jenis obat juga sesuai standar yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan ” (Hasil wawancara tanggal 15 juni 2019)

Lebih rinci mengenai produk obat yang ada di Klinik, dikatakan oleh Staf Dinas Kesehatan Seksi Perizinan dan Peningkatan Mutu di Bidang Pelayanan Kesehatan, sebagai berikut.

“ Obat yang digunakan adalah obat generik. Walaupun murah, kualitasnya sama dengan obat-obat yang lainnya. Ditinjau dari segi keamanannya, lebih aman dibandingkan obat lainnya ” (Hasil Wawancara Tanggal 19 juni 2019)

Dikatakan obat yang diberikan kepada masyarakat yang berobat di setiap Klinik adalah obat generik. Obat tersebut memiliki beberapa keunggulan, diantaranya lebih aman, lebih murah, dan kualitasnya sama dengan obat-obat lainnya.

Hal serupa dikatakan oleh Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

“Kualitas obat sama dengan obat paten lainnya. Obat yang digunakan pemerintah adalah obat generik. Obat ini tidak hanyadigunakan oleh RS , Puskesmas dan Klinik saja, tetapi juga RS swasta. Karena obat ini menguntungkan bagi pengelola RS, dan kemampuan obat sama dengan obat lainnya”(Hasil Wawancara Tanggal 19 juni 2019)

Kualitas obat generik yang diberikan Klinik sama dengan kualitas obat paten lainnya (selain generik). Obat generik tidak hanyadigunakan oleh pihak Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama atau rumah sakit pemerintah saja, tetapi juga telah digunakan oleh rumah sakit swasta. Selain kualitas yang baik, obat generik juga menguntungkan bagi pihak pengelola rumah sakit, karena biayanya murah.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Artinya, sarana dan prasarana yang tersediadi Klinik Pratama Annisa Medika dan Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sudah dapat menunjang pelayanan kesehatan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

Mengenai sarana dan prasarana Klinik Pratama Annisa Medika menurut Penanggung Jawab/Dokter adalah sebagai berikut.

“Untuk Sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai dengan standar Permenkes No. 9 Tahun 2014 tentang Kinik.Dan untuk keadaanya sendiri sampai sekarang masih bagus untuk digunakan.” (Hasil Wawancara Tanggal 4 November 2019)

Sarana dan prasarana di Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sudah memadai dan sesuai dengan Permenkes No. 9 Tahun 2014 tentang Klinik.

Mengenai sarana dan prasarana Klinik Pratama Arrabih menurut Penanggung Jawab/Dokter adalah sebagai berikut.

“Sarana dan prasarana yang ada masih perlu dibenahi atau ditambah, kalau dibilang memadai belum semuanya” (Hasil Wawancara Tanggal 15 juni 2019)

Sarana dan prasarana di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru belum semuanya memadai, masih ada yang perlu dibenahi atau ditambah. Begitu juga darihasil wawancara dengan Bidan Klinik tersebut, dinyatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada belum memadai atau masih cukup memadai. Sedangkan Dokter Klinik mengatakan masih terdapat beberapa hal terkait sarana dan prasarana yang perlu dipenuhi.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan Klinik menurut Staf Dinas Kesehatan Seksi Perizinan dan Peningkatan Mutu di Bidang Pelayanan Kesehatan adalah:

“Dalam Permenkes No 9 Tahun 2014 dapat dilihat, disitu disebutkan setiap tenaga kesehatan Klinik harus memiliki surat izin praktik sesuai ketentuan perundang-undangan”(Hasil wawancara tanggal 19 juni 2019)

Pernyataan tersebut sama dengan pernyataan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Dokter, yaitu setiap petugas kesehatan harus memiliki izin praktik, sehingga setiap petugas kesehatan tentunya memenuhi kompetensi sesuai bidang profesinya. Sedangkan mengenai tenaga kesehatan non medis tidak disebutkan. Namun, Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru mengatakan bahwa:

“Petugas kesehatan tentunya memiliki kompetensi yang sesuai fungsinya. Tidak mungkin terjadi sebaliknya, karena setiap tenaga medis harus memiliki surat izin praktik sesuai Undang-undang Republik Indonesia. Untuk tenaga non medis tentunya disesuaikan dengan kebutuhan Klinik daerah masing-masing”(Hasil wawancara tanggal 19 juni 2019)

Dikatakan petugas kesehatan selain petugas non medis disesuaikan dengan kebutuhan Klinik daerah masing-masing. Artinya kualifikasi kompetensinya sesuai kebutuhan yang diperlukan Klinik. Dengan kata lain, kompetensi petugas kesehatan non medis adalah tanggung jawab Klinik. Melalui hasil wawancara dengan 5 orang masyarakat selaku pasien Klinik Pratama Annisa Medika mengetahui adanya keahlian dan kompetensi Klinik Pratama Annisa Medika Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dan untuk sikap dan perilaku petugas kesehatan sangat ramah dan cukup

sopan kepada pasien untuk berkomunikasi terhadap pasien juga sangat jelas dalam memberikan penjelasan kepada pasien.

Diketahui pulabahnya pasien Klinik Pratama Arrabih tidak mengetahui mengenai keahlian atau kompetensi Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru sudah sesuai atau belum. Namun, mengenai sikap dan perilaku petugas kesehatan dapat dikatakan masih belum sesuai harapan.

2 Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Tingkat 1 non Puskesmas Di kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2017.

1. Faktor Internal

Faktor ini berasal dari dalam Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2017, yaitu meliputi sumber daya dan sarana prasarana yang ada yaitu:

1.1. Sumber Daya Manusia

1.2 Sarana Prasarana

Sarana prasarana Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru perlu penambahan dan pembaharuan atau pengadaan, agar sesuai dengan kebutuhan dan keperluan medis dalam melayani berbagai keluhan dan penyakit pasien.

2 Faktor Eksternal

Faktor ini berasal dari luar Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2017, adalah instansi pemerintah terkait, yaitu pengawasan terhadap:

1. Sarana dan prasarana yang ada di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

2. Sumber daya manusia yang ada di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Belum ada program pengawasan langsung secara berkala terhadap sarana prasarana dan sumber daya yang ada di Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru oleh pemerintah di bidang kesehatan. Padahal di dalam Lampiran Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik, disebutkan bahwa Pemenrintah Daerah Kabupaten/Kota dalam pembinaan dan pengawasan Klinik adalah:

(a) dapat mengikutsertakan organisasi profesidan perhimpunan/asosiasi Klinik.

(b) untuk meningkatkan mutu pelayanan, keselamatan pasien dan melindungi masyarakat terhadap segala risiko yang dapat menimbulkan bahaya bagi kesehatan atau merugikan masyarakat dan

(c) berupa pemberian bimbingan, supervisi, konsultasi, penyuluhan kesehatan, pendidikan dan pelatihan.

Namun sumber daya manusia yang ada dan sarana prasarana yang tidak ada jaminan secara kesinambungan oleh pemerintah terkait hal tersebut diketahui belum terpenuhinya sumber daya manusia yang ada 2 dokter umum dan 3 bidan perhari tanpa adanya perawat dan dokter gigi, dan adanya sarana prasarana yang harus dilengkapi seperti transportasi berupa ambulans kondisi tersebut mengindikasikan tidak adanya pengawasan langsung secara kesinambungan oleh instansi Pemerintah terkait pada Klinik Pratama Arrabih Kelurahan Tangkerang Tengah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Azwar, azrul. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecah Masalah)*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.

Arief Subiyantoro. 2007. *Metode Dan Teknik Penelitian Sosial*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Danu Eko Agustinova. 2015. *Memahami Metode penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Candigerbang.

Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Raja Grafindo

Lexy J Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Mardalis. 2010. *Metode Penelitian Sosial Pendekatan Proposal*. Jakarta:PT.Bumi Aksara.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muslimin. 2002. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Malang:Bayu Media

Oeterto,dkk. 2004. *Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan*". Jakarta: Samitra Media Utama.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Minimal Kesehatan

MENPAN Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan.

Skripsi:

Novrialdi. 2017. “ *Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak Tahun 2016*) .Skripsi. FISIP, Ilmu Pemerintahan, Universitas Riau Pekanbaru,

Novi Triayanti. 2015. “ *Fungsi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Induk Kecamatan Kubu Kabupaten Rokan Hilir*”. Skripsi. FISIP, Ilmu Pemerintahan, Universitas Riau.Pekanbaru.