

ANALISIS STANDAR PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS SUKARAYA KECAMATAN BATURAJA TIMUR KABUPATEN OGAN KOMERING ULU

Cindeosa Manishahai¹, Nur Rois², Marratu Fahri³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja
Jl. Ratu Penghulu Nomor 02301, Telepon/Fax (0735) 326122 Karang Sari Baturaja – 32115 OKU – Sumatera Selatan
Email: osamanishahai05@gmail.com¹, nurrois.sh@gmail.com², marratufahri@gmail.com³

ABSTRACT

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia serta unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut. Akan tetapi tidak semua puskesmas memenuhi standar pelaksanaan pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Sukaraya Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu, dimana penelitian ini dilakukan pada Selasa tanggal 23 April 2024 sampai dengan Sabtu tanggal 18 Mei 2024. Metodologi yang digunakan adalah jenis deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan datanya melalui wawancara/interview, observasi dan dokumentasi, adapun pelayanan publik dimaksud disini adalah penulis menggunakan berdasarkan pada Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Sukaraya Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah cukup optimal karena pada prosedur pelayanan yang sudah cukup jelas, dapat dilihat pada bagian poli masing-masing, waktu penyelesaian pelayanan lama atau tidaknya dapat dilihat dari jumlah pasien dan keperluannya, pada biaya pelayanannya sudah terperinci dengan jelas, transparan, dan mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 16 Tahun 2011. Dilihat dari 4(empat) indikator standar pelaksanaan pelayanan publik, bahwa indikator paling lemah pada bagian sarana dan prasarana yang dimana sarana pada ruang laboratorium masih belum lengkap dan ada beberapa peralatan medis maupun non medis belum terpenuhi seluruhnya. Saran dalam penelitian ini perlunya melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap terutama di ruang laboratorium serta menambahkan peralatan medis maupun non medis agar pelaksanaan pelayanan dapat terlaksana dengan lebih optimal.

Kata Kunci: pelaksanaan, pelayanan Prima, Puskesmas

I. PENDAHULUAN

Pada dasar serta realitanya orang pasti menginginkan pelayanan, apalagi dengan cara ekstrim bisa dibidang kalau jasa tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan orang. Sepanjang hidupnya, orang senantiasa menginginkan pelayanan. Jasa cocok dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) yang berarti kalau pada dini kehidupan orang jasa dengan cara raga amat besar, namun bersamaan dengan umur orang pelayanan yang diperlukan hendak terus menjadi menyusut.

Tidak hanya itu, keinginan akan jasa pula terus menjadi bertambah. Wujud jasa juga pula terus menjadi beraneka ragam cocok dengan berbagai serta wujud keinginan yang terdapat. Oleh karena itu, penguasa berlaku seperti fasilitator benda serta pelayanan yang bertabiat biasa telah sebaiknya membagikan jasa kepada warga cocok dengan keinginan warga ataupun publik. Jasa yang bertabiat biasa kerap pula diucapkan dengan jasa publik. Ruang lingkup pelayanan serta pelayanan khalayak mencakup pandangan kehidupan warga yang amat besar.

Warga senantiasa menuntut jasa khalayak yang bermutu dari aparat, walaupun desakan itu kerap tidak cocok dengan impian sebab dengan cara empiris jasa khalayak yang terjalin sepanjang ini sedang terkesan kelu semacam berbelit- belit, lelet, mahal, serta meletihkan. Kecondongan semacam itu terjalin sebab warga sedang diposisikan selaku pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Maksudnya, aparat yang asli haruslah membagikan pelayanan terbaiknya pada warga. Bisa ditegaskan pula kalau dengan cara biasa penguasa mengemban kewajiban penting ialah selaku fasilitator layanan yang mengarah area serta kemasyarakatan.

Jasa prima merupakan perhatian pada penderita dengan membagikan layanan terbaik buat menyediakan keringanan pelampiasan keinginan serta menciptakan kepuasannya (Barata, 2013) Salah satu jasa prima merupakan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Menurut Permenkes Nomor 4 tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada SPM disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan merupakan ialah determinasi tipe serta kualitas jasa bawah minimum aspek kesehatan yang ialah hal rezim harus yang berkuasa didapat tiap masyarakat negeri. Alhasil jasa di Puskesmas bagus dengan cara kedokteran ataupun non kedokteran merujuk pada Permenkes itu.

Puskesmas Sukaraya merupakan Puskesmas biasa yang ialah Puskesmas vertical atau kepunyaan penguasa wilayah. Dengan metode pembiayaan merupakan penderita biasa, Agunan Kesehatan Warga (Jamkesmas), serta Asuransi Kesehatan (ASKES). Dalam membagikan Jasa Prima pada Masyarakat Puskesmas Pos Lesung telah melakukan cocok dengan apa yang diinstruksikan oleh ketentuan MEMPAN No 15 Tahun 2014 Mengenai Standar Jasa. Guna sesuatu aplikasi Jasa Prima di Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU hingga salah satu Slogan dari Jasa Puskesmas itu merupakan Ramah Dalam Melayani Handal Dalam Bertugas. Karyawan yang melayani warga ataupun klien hingga menyambut

tindakan sopan- santun, adem, serta tidak individualistis sebab masyarakat konsumen jasa pelayanan dari bermacam kalangan bagus dari perbandingan tingkatan status sosial. Karyawan wajib handal ataupun wajib betul- betul melayani pelanggannya.

Bersumber pada studi pedahuluan yang periset jalani lewat tanya jawab pada 10 penderita mengenai jasa di Puskesmas Sukaraya, periset menciptakan kalau sedang ada permasalahan di mana terdapatnya keluhan warga kepada mutu jasa kesehatan yang kurang maksimal berbentuk ketidakpuasan penderita atas jasa yang diserahkan. Ketidakpuasan berawal dari ketidakhandalan, minimnya daya paham serta minimnya empati aparat puskesmas dalam melayani penderita. Perawat kurang reaksi kepada keluhan penderita serta penderita berkata wajib menunggu lama dikala terletak di ruang pengecekan dan alat serta prasana di Puskesmas kurang mendukung jasa.

Daya kesehatan di puskesmas wajib sanggup membagikan jasa kesehatan yang maksimal cocok standar jasa kesehatan yang sudah terdapat. Perihal itu disebabkan kebahagiaan penderita ialah penanda kesuksesan jasa kesehatan. Keahlian Puskesmas dalam penuhi dalam penuhi keinginan penderita bisa diukur dari kepuasann penderita pada sebagian penanda semacam kehandalan juru rawat dalam membagikan jasa, energi paham juru rawat kepada situasi ataupun keinginan penderita, agunan pelayanan yang diserahkan, perhatian apa yang dialami oleh penderita serta fakta langsung.

II. KAJIAN TEORI

Pelayanan publik dikira mempunyai kecocokan maksud dengan sebutan jasa biasa ataupun jasa warga. Oleh karenanya ketiga sebutan itu dipergunakan dengan cara interchangeable, serta dikira tidak mempunyai perbandingan pokok. Bagi ketentuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 sudah dipaparkan kalau penafsiran pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas jasa yang dilaksanakan oleh eksekutor pelayanan publik selaku usaha pelampiasan keinginan akseptor pelayanan ataupun penerapan keinginan peraturan perundang- undangan. Bersumber pada Ketentuan Menteri Pemanfaatan Aparatur Negeri No 63 Tahun 2003, didefinisikan kalau jasa khalayak ataupun jasa biasa merupakan seluruh wujud pelayanan jasa bagus wujud benda publik ataupun jasa publik yang pada prinsipnya jadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh Lembaga Pemerintah di Pusat, di wilayah, dalam rangka usaha pelampiasan keinginan warga ataupun dalam bagan pelaksanaan determinasi peraturan perundang- undangan.

Jasa publik mempunyai beberapa prinsip ialah kesahajaan, kejelasan, kejelasan durasi, ketepatan, keamanan, tanggung jawab, keseluruhan alat serta infrastruktur, keringanan akses ketertiban, sopan santun, keramahan serta kenyamanan. Jasa khalayak mempunyai beberapa prinsip ialah kesahajaan, kejelasan, kejelasan waktu, ketepatan, keamanan, tanggung jawab, keseluruhan alat serta infrastruktur, keringanan akses ketertiban, sopan santun, keramahan serta kenyamanan. Jasa publik mempunyai beberapa prinsip ialah kesahajaan, kejelasan,

kejelasan waktu, ketepatan, keamanan, tanggung jawab, keseluruhan alat serta infrastruktur, keringanan akses ketertiban, sopan santun, keramahan serta kenyamanan.

Bersumber pada output pelayanan, pelayanan kesehatan ialah tipe pelayanan khalayak yang menciptakan bermacam wujud ataupun pelayanan. Bersumber pada aktivitas jasa, jasa kesehatan bertabiat enabling serta fasilitating untuk tingkatan perkembangan ekonomi. Bersumber pada ranah HAM, pelayanan kesehatan ialah pelayanan yang menciptakan bermacam benda serta jasa publik yang dipakai buat memenuhi HAM cocok yang sudah dipaparkan diawal kalau kesehatan ialah hak dasar untuk orang.

Jasa prima ialah alih bahasa dari sebutan “Excellent Service” yang dengan cara literal berarti pelayanan yang amat bagus serta ataupun jasa yang terbaik. Diucap amat bagus ataupun terbaik, sebab cocok dengan standar pelayanan yang berlaku ataupun dipunyai oleh lembaga yang membagikan jasa. Bila lembaga pelayanan belum mempunyai standar jasa, hingga jasa diucap amat bagus ataupun terbaik ataupun akan jadi prima, apabila bisa melegakan pihak yang dilayani (klien). Jadi jasa prima dalam perihal ini cocok dengan impian klien. Jasa prima merupakan pelayanan maksimal yang menciptakan kebahagiaan klien. Dalam filosofi pelayanan publik, jasa prima bisa direalisasikan bila terdapat standar jasa minimal (SPM). SPM merupakan dorong ukur yang dipergunakan selaku prinsip penajaan pelayanan serta referensi evaluasi mutu jasa selaku komitmen ataupun akad dari eksekutor Negeri pada warga buat membagikan pelayanan yang bermutu.

Jasa prima umumnya berkaitan dengan bidang usaha pelayanan jasa yang dicoba dalam usaha membagikan rasa puas serta meningkatkan keyakinan kepada klien alhasil klien merasa dicermati dengan bagus serta betul. Jasa prima wajib ditopang oleh mutu sumber daya orang yang profesional mempunyai visi jauh ke depan, serta bisa meningkatkan strategi dan kunci jasa yang mempunyai kelebihan. Jasa prima di Puskesmas mengaitkan semua pegawai dari administrator pucuk hingga ke pekaryanya. Para pekerjaan yang mencakup bermacam aspek medis ataupun kesehatan ialah akhir tombak jasa di Puskesmas, yang tidak cuma dituntut profesional hendak namun pula diharapkan kedudukan dan aktifnya dalam manajemen Puskesmas tercantum manajemen kualitas.

Tujuan dari jasa prima merupakan buat memunculkan keyakinan serta kebahagiaan pada klien, serta buat melindungi supaya klien merasa dipentingkan serta dicermati seluruh kebutuhannya. Jasa prima berguna meningkatkan mutu jasa penguasa pada warga selaku klien serta selaku referensi buat pengembangan kategorisasi standar pelayanan. Bagus abdi, klien ataupun stakeholder dalam aktivitas pelayanan hendak mempunyai referensi hal kenapa, bila, dengan siapa, dimana, serta gimana jasa wajib dicoba. Prinsip dari pelayanan prima merupakan membagikan tindakan yang terbaik, berikan atensi yang ikhlas, serta melaksanakan aksi yang terbaik. Dengan terdapatnya aksi itu, hingga hendak berikan pandangan yang bagus pada industri ataupun instansi serta pula bisa membagikan citra yang bagus.

III. METODE PENELITIAN

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka jenis penelitian yang dipergunakan pengarang dalam penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Arikanto melaporkan kalau penelitian deskriptif ialah penelitian yang dimaksudkan guna mengakulasi data hal sesuatu pertanda yang terdapat, ialah kondisi pertanda bagi apa terdapatnya pada dikala penelitian dicoba. Dalam penelitian ini dibutuhkan 2 tipe informasi ialah informasi pokok serta informasi inferior, guna mengakulasi informasi pokok peneliti memakai sebagian metode pengumpulan informasi, ialah tanya jawab, pemantauan serta dokumentasi.

Penentuan serta pengumpulan sumber informasi dilakukan dengan cara purposive sampling ialah metode determinasi sampel sumber informasi dengan estimasi khusus. Yang diartikan dengan informan kunci (key informan) merupakan orang yang berikan data yang dibutuhkan sepanjang cara penelitian. Pada penelitian ini informan terdiri dari :

NO	JABATAN	NAMA
1	Kepala Puskesmas	Hj. Puspa Linda, SKM., M.Kes
2	okter Umum	Dr. Yuliana Fransiska
3	Kepala Administrasi	Diansa Putra, SKM
4	Perawat	1. Ns. Yeni Arpah, S.Kep 2. Zuhdi, AM. Kep
5.	Pasien	1. NadilaAzahra 2. Septi Anggraini

Data diperoleh peneliti lewat 3 metode ialah lewat observasi, tanya jawab, serta pemilihan. Sebaliknya metode analisa informasi yang dipakai peneliti dibagi jadi 3 cara ialah pengumpulam data lewat wawancara, reduksi informasi, penyajian informasi ataupun informasi display, serta pencabutan kesimpulan ataupun verifikasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sikap (Attitude)

Sikap ialah konsepsi yang bersifat abstrak mengenai uraian prikalu orang. Seorang akan lebih gampang menguasai prilaku orang lainapabi lah terlebih dulu mengenali tindakan ataupun kerangka balik tercipta nya tindakan pada orang itu. Pergantian tindakan yang lagi berjalan ialah pergantian sistem dari angka positif ke minus ataupun sebalik nya. Merasa marah serta tindakan sepakat ataupun tidak sepakat kepada subjek. Subjek

tindakan itu sendiri dari wawasan, evaluasi, perasaan serta pergantian tindakan. Tingkah laku ataupun gerakan- gerakan yang nampak serta diperlihatkan dalam interaksinya dengan area sosial. Interaksi itu ada cara silih merespon, silih pengaruhi dan silih membiasakan diri dengan area sosial.

Tindakan merupakan tingkah laku ataupun gerakan-gerakan yang nampak serta diperlihatkan dalam interaksinya dengan area sosial. Interaksi itu ada cara silih merespon, silih pengaruhi dan silih membiasakan diri dengan area sosial. Sebaliknya hasil dari Pemantauan dilapangan yang dicoba periset serta didasarkan oleh hasil yang didapat lewat tanya jawab dengan penderita yang terdapat di puskesmas Sukaraya bisa dibidang keramahan yang diserahkan oleh pihak puskesmas sedang kurang ramah nya pihak puskesmas kepada penderita.

B. Perhatian (Attention)

Perhatian berhubungan erat dengan pemahaman jiwa kepada suatu subjek yang direaksi pada suatu waktu. Perhatian, awal merupakan konsentrasi daya kejiwaan tertuju pada sesuatu objek dan kedua, atensi merupakan banyak ataupun sekurang- kurangnya pemahaman yang melampiri suatu kegiatan yang dicoba. Hasil dari Pemantauan dilapangan yang dicoba peneliti serta didasarkan oleh hasil yang didapat lewat wawancara dengan penderita yang terdapat di puskesmas Sukaraya bisa dibidang keramahan yang diserahkan oleh pihak puskesmas sedang kurang ramah nya pihak puskesmas kepada penderita.

C. Tindakan (Action)

Suatu perbuatan, perilaku atau aktivitas buat menggapai tujuan subjek dirinya. Tindakan dicoba oleh orang, golongan ataupun warga yang dapat ataupun sanggup memusatkan pada orang, golongan lain sanggup mempengaruhinya. Tindakan merupakan usaha orang yang bisa pengaruhi individu- individu yang lain dalam warga. Bersumber pada hasil wawancara serta pemantauan yang peneliti jalani di puskesmas Sukaraya, peneliti memandang bersumber pada penanda tindakan yang diserahkan oleh pihak puskesmas dalam cepat paham mereka selaku karyawan telah melaksanakan yang terbaik

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dicoba oleh peneliti hal penajaan jasa prima di puskesmas Puskesmas Sukaraya Kabupaten OKU peneliti bisa menarik sebagian kesimpulan sebagai berikut:

a. Buat indikator tindakan bisa disimpulkan belum maksimum, sebab warga yang berobat sedang merasakan jasa yang diserahkan pihak puskesmas pada mereka sedang belum bagus serta sedang banyak kekurangannya sebab keramahan dalam melayani warga yang berobat itu amat berarti.

b. Buat indikator perhatian bisa disimpulkan lumayan maksimum, perihal ini bisa kita amati dari perhatian yang sudah diserahkan oleh karyawan puskesmas pada warga yang berobat semacam bertanya apa keluhan yang mereka rasakan.

c. Buat indikator tindakan bisa disimpulkan lumayan maksimum, perihal ini nampak dari pihak puskesmas telah kilat paham dalam melayani penderita serta cocok dengan agenda pengawasan yang diserahkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, Lisanne & Anne Lafond & Kate Macintyre. *Measuring Capacity Building. Measure Evaluation.* Carolina Population Center. 2001.
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Gava Media. 2014.
- Dewi, D. A. 2022. Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan. Skripsi. Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Harmen, E. L. 2023. Pelayanan Prima Kesehatan Rumah Sakit dalam Memenuhi Kepuasan Pasien (Literature Review). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 29–36. Retrieved from <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora/article/view/6>
- Komar. *Pelayanan Prima.* Jakarta: Pustaka Ilmu. 2008.
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya. 2012.
- Napitulu, Paimin. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction.* Bandung: PT. Alumni. 2007.
- Nurhasyim. *Pelayanan Prima.* Jakarta: Graha Ilmu. 2004.
- Sutopo dan Adi Suryanto. *Pelayanan Prima.* Bandung: Nuansa. 2003.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.* Alfabeta: Bandung. 2012.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik