

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)
MOYUDAN SLEMAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memeroleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:

**Isna Septia Rusdi
NIM 09402241034**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT
KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)
MOYUDAN SLEMAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

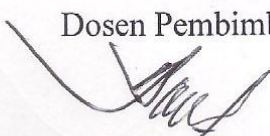
Oleh:

Isna Septia Rusdi
NIM 09402241034

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 19 Juli 2016

Untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,
Dosen Pembimbing,


Purwanto M.M., M.Pd
NIP. 19570403 198303 1 005

HALAMAN PENGESAHAN




SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)
MOYUDAN SLEMAN YOGYAKARTA**

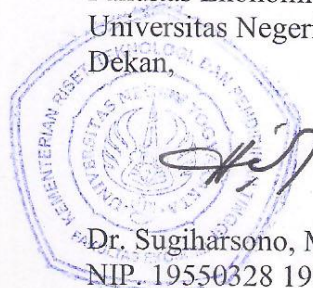
**Isna Septia Rusdi
NIM. 09402241034**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 28 Juli 2016 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Nama penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Muslikhah Dwihartanti, SIP., M.Pd.	Ketua Penguji		19/8-16
Purwanto, M.M., M.Pd.	Sekretaris Penguji		16/8-16
Sutirman, S.Pd., M.Pd.	Penguji Utama		10/8-16

Yogyakarta, 23 Agustus 2016
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si
NIP. 19550328 198303 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isna Septia Rusdi

NIM : 09402241034

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

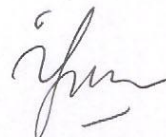
Fakultas : Ekonomi

Judul : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat
(PUSKESMAS) Moyudan Sleman Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain atau telah digunakan dan diterima sebagai persyaratan dalam penyelesaian studi pada universitas lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 19 Juli 2016

Yang menyatakan,



Isna Septia Rusdi

NIM. 09402241034

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”.

(Q.S. Al-Baqarah: 153)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Hanya kepada Tuhan kamu berharap”.

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

“Hidup akan terasa berarti ketika hidup diperjuangkan, hidup terasa tak berarti ketika hidup disia-siakan”.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala karunia-Nya sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Sujiman dan Ibu Siti Mukaromah tercinta atas segala doa, kasih sayang yang luar biasa, segala jerih payah dalam membesarkanku, selalu mengajarkanku arti kasih sayang yang sesungguhnya, dan selalu membantuku dalam kesulitan apapun.
2. Almamater, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah menjadi tempat ku mencari ilmu.

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) MOYUDAN SLEMAN YOGYAKARTA

Oleh:
Isna Septia Rusdi
NIM. 09402241034

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman dengan indicator; 1) prosedur pelayanan publik; 2) waktu penyelesaian pelayanan; 3) biaya pelayanan; 4) sarana dan prasarana.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi; wawancara, observasi dan dokumentasi. Subyek dalam penelitian ini adalah kepala bagian tata usaha, petugas pendaftaran, petugas bagian pelayanan umum, petugas laboratorium, petugas bagian pelayanan kesehatan ibu dan anak, dan apoteker dengan cara penentuan informan menggunakan teknik purposif. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber.

Hasil penelitian; 1) prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditentukan. Alur pelayanan dibagi sesuai dengan bagian pelayanannya masing-masing. Prosedur pelayanan sederhana, mudah dipahami dan mudah dijalankan; 2) Waktu pelayanan dimulai dari pukul 07.30 sampai dengan 14.30 WIB untuk hari Senin sampai dengan Kamis, 07.30 sampai dengan 11.30 WIB untuk hari Jum'at, dan 07.30 sampai dengan 13.00 WIB untuk hari Sabtu. Waktu penyelesaian pelayanan setiap orang kurang lebih 10 menit; 3) Biaya pelayanan jelas dan transparan. Biaya pelayanan mengacu pada peraturan Bupati Sleman nomor 59 tahun 2012. Puskesmas Moyudan tidak memungut biaya diluar biaya yang telah ditetapkan; 4) sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan meliputi; alat-alat medis, alat-alat non medis, dan gedung Puskesmas. Sarana dan prasarana di beberapa bagian pelayanan masih belum memenuhi kebutuhan Puskesmas.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Puskesmas Moyudan

**THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE
AT COMMUNITY HEALTH CENTER (PUSKESMAS)
MOYUDAN SLEMAN YOGYAKARTA**

**By:
Isna Septia Rusdi
09402241034**

ABSTRACT

The research is conducted in order to observe the implementation of public service activity at community health center (Puskesmas) Moyudan Sleman based on the indicators as follows; 1) Public service procedure; 2) Completion service duration; 3) Service cost; 4) Medium and infrastructure.

The research is a qualitative descriptive research. The techniques in collecting the data include interview, observation and documentation. The subject of the research is the head of administration staff, the registration officer, service officer, laboratory officer, maternal and child health officer and pharmacist. The source of research is decided by using purposive technique. The data validation used in this research is source triangulation

The results of this research found as follows; 1) service procedure have run properly based on the service regulation. The service regulation divided based on its own service fields. 2) The service schedule started at 07.30 A.M to 14.30 P.M on Sunday to Thursday, 07.30 A.M to 11.30 P.M on Friday and 07.30 A.M to 13.00 P.M on Saturday. The completion time to serve one person is approximately 10 minutes per service. 3) The service cost is clear and transparent. The service cost refer to the Sleman regent regulation number 59 year 2012. Moyudan community health center do not request any additional charge for it's not mention on the given regulation. 4) Medium and infrastructure at Moyudan community health center such as medical equipment, non-medical equipment and Moyudan community health center's building has been well provided. However some other Medium and infrastructure at service division have not meet the need of the Moyudan community health center's need.

Key Words: Public Service, Moyudan Community Health Center

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas petunjuk dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta”, dapat terselesaikan dengan baik.

Keberhasilan penulisan Tugas Akhir Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, diucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA., Rektor UNY yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan FE UNY yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan skripsi
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Kaprodi Pendidikan Administrasi yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Purwanto, M.M., M.Pd., Dosen pembimbing skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dengan sabar, mengarahkan, serta memberikan motivasi dan ilmu selama pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
5. Bapak Sutirman M.Pd, Dosen Narasumber yang telah memberikan bimbingan dan ilmu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Prodi Pendidikan Adminisrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmunya selama kuliah.
7. Ibu dr V. Evita Setianingrum, MPH selaku kepala Puskesmas Moyudan yang telah menerima serta memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
8. Tenaga medis maupun non medis yang bekerja di Puskesmas Moyudan sehingga skripsi ini terselesaikan.
9. Saudara-saudaraku Wakhid Susila Nugraha dan Dhika Tri Hantara yang telah memberikan motivasi.

10. Sahabat-sahabatku Septian Dwi, Kharulina, Desy Ekariani, Ade Safitri, Erna Esti, Hengky Surya, Wahyu, Qori Arsyah, Maya, Ari yang tiada berhenti memberikan semangat untukku.
11. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2009.
12. Semua pihak yang telah berjasa dalam memberikan dukungan dan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi.

Penulisan Tugas Akhir Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, Mei 2016



Isna Septia Rusdi

09402241034

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Pelayanan Publik	8
1. Pengertian Pelayanan Publik	8
2. Unsur-unsur Pelayanan	9
3. Azas dan Tujuan Pelayanan	11
4. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	14
5. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	17
6. Penyelenggaraan Pelayanan	17
7. Manajemen Pelayanan	19

8. Kualitas Pelayanan	22
9. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
10. Unsur – unsur yang Mempengaruhi Pelayanan	26
B. Puskesmas	27
1. Pengertian Puskesmas	27
2. Wilayah Kerja Puskesmas	28
3. Fungsi Puskesmas	30
4. Peran Puskesmas	31
5. Struktur Organisasi Puskesmas	31
C. Kerangka Pikir	33
D. Hasil Penelitian yang Relevan	34
E. Pertanyaan Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Definisi Operasional	37
D. Informan Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Instrumen Penelitian	39
G. Teknik Analisis Data	42
H. Pemeriksaan Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Puskesmas Moyudan	44
B. Hasil Penelitian.....	50
1. Prosedur Pelayanan	51
2. Waktu Penyelesaian.....	60
3. Biaya Pelayanan	62
4. Sarana dan Prasarana	71
C. Pembahasan	75

1. Prosedur Pelayanan	75
2. Waktu Penyelesaian.....	76
3. Biaya Pelayanan	78
4. Sarana dan Prasarana	79
BAB V KESIMPULAN	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
1. Kerangka Pikir	34
2. Alur Pelayanan di Puskesmas Moyudan	52
3. Prosedur Pendaftaran Pasien di Puskesmas Moyudan	54
4. Alur Pelayanan Pasien BP Umum di Puskesmas Moyudan	56
5. Alur Pelayanan KIA/KB di Puskesmas Moyudan	57
6. Prosedur Pelayanan Konsultasi Psikologi di Puskesmas Moyudan.....	58
7. Alur Pelayanan Caten(Calon Penganten) di Puskesmas Moyudan.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1. Kisi-kisi Instrumen Wawancara.....	40
2. Kisi-kisi Instrumen Observasi.....	41
3. Kisi-kisi Instrumen Dokumentasi	42
4. Tarif Pelayanan Umum di Puskesmas Moyudan	63
5. Tarif Pelayanan Konsultasi di Puskesmas Moyudan	64
6. Tarif Pelayanan Gigi dan Mulut di Puskesmas Moyudan.....	65
7. Tarif Pelayanan KIA/KB/Imunisasi di Puskesmas Moyudan.....	66
8. Tarif Pelayanan Tindakan Medis di Puskesmas Moyudan	68
9. Tarif Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Moyudan	69
10. Tarif Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Moyudan.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Observasi.....	87
2. Pedoman Wawancara.....	88
3. Pedoman Dokumentasi	91
4. Hasil Observasi	93
5. Hasil Wawancara	94
6. Hasil Dokumentasi.....	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan 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.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib dan beberapa upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan. Ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan.

Kualitas dan kuantitas sumber daya berwujud sarana dan prasarana penunjang kesehatan di puskesmas serta tenaga medis maupun non medis yang bekerja di puskesmas. Baik maupun buruknya kualitas dan kuantitas

sumber daya akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas. Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang kesehatan juga berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Upaya kesehatan yang dilakukan Puskesmas diselenggarakan dengan menitikberatkan pada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Pengelolaan puskesmas berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan.

Sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan sesuai dengan standar operasionalnya. Puskesmas dapat menjadi tempat rujukan pertama dengan pelayanan yang memuaskan masyarakat yang dapat menangani berbagai masalah kesehatan yang terjadi pada masyarakat. Banyak masalah yang menjadi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Adanya petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan

yang kurang dari petugas pelayanan, dan sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga masyarakat kurang puas setiap berobat ke pusat pelayanan kesehatan ini. Penyedia pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas merupakan kunci masyarakat merasa puas berobat di puskesmas, dan tingkat kepercayaan masyarakat meningkat, dengan begitu masyarakat akan terus menggunakan jasa dari puskesmas.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Kesehatan yang menyebutkan bahwa kesehatan rakyat adalah salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan mempunyai peranan penting dalam penyelesaian revolusi nasional dan penyusunan masyarakat sosialis Indonesia. Sehingga pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum.

Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka pemerintah harus menciptakan suatu fasilitas kesehatan yang memadai sebagai upaya perbaikan terhadap buruknya tingkat kesehatan selama ini. Sebagaimana yang tercantum menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum, sehingga pemerintah harus melaksanakan pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk mempertinggi

derajat kesehatan dengan mengupayakan pelayanan kesehatan yang lebih memadai secara menyeluruh dan terpadu.

Kegiatan Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika kegiatan pelayanan yang dilakukan Puskesmas sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien puas, jika yang terjadi sebaliknya maka menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai penilaian negatif terhadap Puskesmas, yang akan mengakibatkan kepercayaan masyarakat berkurang dan menurunnya jumlah pasien.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukandi Puskesmas Moyudan tentang pelayanan terhadap pasien ternyata Puskesmas Moyudan memiliki permasalahan dalam pelayanannya. Pasien masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Moyudan. Pelayanan yang diberikan belum memuaskan pasien pengguna jasa Puskesmas. Salah satu masalah tersebut adalah kurang cepatnya pelayanan dan penanganan pasien sehingga menyebabkan antrean panjang pasien. Masalah tersebut dibenarkan oleh pihak Puskesmas. Masalah tersebut terjadi karena kurangnya tenaga baik medis maupun tenaga administrasi. Kurangnya tenaga medis maupun administrasi menyebabkan kurang optimalnya pelayanan, yang menyebabkan pelayanan terhadap pasien terganggu.

Masyarakat dapat memberikan kritik maupun saran kepada pihak Puskesmas jika merasa pelayanan yang diberikan kurang memenuhi harapan.

Kritik dan saran dari masyarakat merupakan masalah yang harus dipecahkan oleh Puskesmas Moyudan. Keluhan masyarakat terhadap Puskesmas antara lain sarana prasarana yang belum memadai, kurang jelasnya alur pelayanan sehingga membuat pasien kebingungan, dan antrean pasien terlalu lama. Masalah kurangnya petugas pemberi pelayanan juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan. Tenaga medis maupun administrasi di Puskesmas sudah ditentukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, sehingga pihak Puskesmas tidak dapat menambah sendiri tenaga medis maupun administrasi tanpa persetujuan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.

Waktu pelayanan yang relatif singkat di Puskesmas Moyudan masih menjadi kendala yang belum bisa terpecahkan. Pasien yang menumpuk menunjukkan kurang cepatnya pelayanan dan waktu pelayanan yang singkat. Pelayanan mulai dibuka pukul 07.30 sampai dengan pukul 12.00 untuk pendaftaran, dan 07.30 sampai dengan 14.30 untuk selain hari Jumat dan Sabtu. Waktu pelayanan yang singkat ini tidak sebanding dengan banyaknya pasien, sehingga masih menjadi sebuah masalah pelayanan di Puskesmas. Kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Penanganan terhadap pasien yang diberikan pegawai dan dokter relatif lama. Sehingga menambah waktu tunggu pasien menjadi semakin lama. Saat ini Puskesmas Moyudan tengah menggalakkan program untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana diharapkan nantinya Puskesmas Moyudan menjadi pusat kesehatan masyarakat yang menjadi tempat rujukan pertama masyarakat desa di sekitar Puskesmas.

Melihat kondisi yang ada di Puskesmas Moyudan tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul yaitu :

1. Pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Moyudan relatif lama.
2. Jumlah petugas pelayanan atau sumber daya manusia di beberapa bagian masih belum memenuhi harapan pasien.
3. Pelayanan di Puskesmas Moyudan tidak dibarengi dengan adanya kedisiplinan berkaitan dengan ketepatan waktu.
4. Keluhan masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Moyudan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan dapat difokuskan pada keluhan masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Moyudan, maka manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah :

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimana yang akan datang yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Secara praktis

a. Bagi Puskesmas Moyudan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Puskesmas Moyudan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

b. Bagi peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta khususnya mahasiswa jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Manusia dalam memenuhi kebutuhannya, tentunya memerlukan pelayanan dari orang lain. Oleh karena itu, pelayanan mempunyai peranan yang penting dalam kehidupan manusia. Kegiatan pelayanan publik diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Supaya pelayanan publik berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan, pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Menurut Moenir (2000: 17), “pelayanan publik adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain.” Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Lijan Poltak Sinambela (2008:5) mengatakan “pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat

pada suatu produk secara fisik.”Pendapat lain juga dikemukakan oleh Ratminto (2006:2) yang mengemukakan bahwa :

Pelayanan publik adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu, “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”.Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang melibatkan orang lain atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

2. Unsur-unsur Pelayanan

Terselenggaranya pelayanan publik tidak lepas dari unsur- unsur yang mendukungnya. Unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat

dipisahkan satu dengan yang lainnya karena dari unsur- unsur tersebut akan membentuk proses kegiatan (*activity*). Proses kegiatan tersebut akan menunjukkan baik buruknya pelayanan publik yang terselenggara. Baik buruknya pelayanan publik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pelayanan publik tersebut.

Menurut Moenir (2008: 168), “unsur-unsur pelayanan publik yaitu tugas layanan, system atau prosedur layanan, kegiatan pelayanan, dan pelaksanaan pelayanan.” Tugas layanan adalah dalam pelayanan harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat. Sistem atau prosedur layanan yaitu dalam pelayanan perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kegiatan pelayanan yaitu dalam pelayanan kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi. Pelaksanaan pelayanan adalah pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada empat unsur pelayanan publik, yaitu tugas layanan, sistem atau prosedur pelayanan, kegiatan pelayanan dan pelaksanaan pelayanan.

3. Azas dan Tujuan Pelayanan

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan salah satu isi dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut maka diselenggarakannya azas-azas pelayanan publik antara lain seperti yang tercantum berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu, kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan

kewajiban, profesional, partisipatif, tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, ketepatan waktu dan kecepatan, serta mudah dan terjangkau.

- a. **Kepentingan Umum**
Mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
- b. **Kepastian Hukum**
Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, keputusan dan keadilan dalam setiap penyelenggaraan negara.
- c. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- e. **Profesional**
Mengutamakan keahlian yang berdasarkan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. **Tidak Diskriminatif**
Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- h. **Keterbukaan**
Harus membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- i. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan masyarakat umum.
- j. **Fasilitas**
Penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- k. **Ketepatan Waktu dan Kecepatan**
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- l. **Mudah dan Terjangkau**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan dan kenyamanan yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Tujuan dari Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik antara lain:

1. Agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik,
2. Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan azas-azas pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:6) antara lain, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima.

Instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti azas dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyusunan azas dan tujuan pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa azas-azas pelayanan publik tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.

4. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Prinsip dan standar pelayanan merupakan pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Selain sebagai pegangan dalam mendukung jalannya pelayanan, prinsip dan standar pelayanan publik juga sangat berpengaruh terhadap baik buruknya kualitas pelayanan itu sendiri. Mengetahui baik buruknya kualitas pelayanan akan mempengaruhi seberapa banyak pengguna pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik memiliki beberapa prinsip pelayanan, Beberapa prinsip tersebut yaitu:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

elayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” (Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Standar pelayanan menurut menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai

pengguna pelayanan. Standar pelayanan publik tersebut tidak semuanya digunakan sebagai indikator pengukuran pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Moyudan karena ada hal yang dinilai sudah jelas dan tidak perlu untuk dilakukan penelitian. Dua hal tersebut diantaranya produk pelayanan dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

5. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga kegiatan pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat-sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan administratif
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau pelayanan umum yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintah dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap biang keladi adalah bentuk orang birokrasi. Max Weber yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela (2008:53) mendefinisikan “ birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandani oleh hierarki, spesialisasi peran, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat.”

Adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih

ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pola penyelenggaraan pelayanan publik untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain :

- a. Fungsional
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu
 - 1) Terpadu satu atap
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses.
 - 2) Terpadu satu pintu
Diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan, memiliki keterkaitan proses.
 - 3) Gugus tugas
Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Kesimpulan dari paparan di atas dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan prinsip fungsional, terpusat dan terpadu agar pelayanan publik terlaksana dengan baik. Tujuan pedoman ini untuk mendorong terwujudnya penyelenggara pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan.

7. Manajemen Pelayanan

Mendukung tercapainya birokrasi yang baik perlu ada upaya strategi pendayagunaan aparatur negara yang meliputi upaya efektifitas organisasi, tata laksana pelayanan publik yang tidak diskriminatif, serta SDM aparatur yang mempunyai daya saing yang memadai dalam mengakomodasikan tuntutan masyarakat dan mengantisipasi tantangan global. Sebagai alat, organisasi harus efektif dan efisien agar tujuan tepat, hemat dan cermat.

Menurut Moenir (2000: 204) pelayanan publik yang didefinisikan dengan istilah manajemen pelayanan umum yaitu, “Manajemen yang proses kegiatannya diarahkan pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”.

Agar manajemen pelayanan publik dapat berhasil dengan baik, unsur pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan manusianya selaku pegawai baik secara kelompok maupun secara individual. Badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan kepentingan publik di Indonesia adalah pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian pada Bab II pasal 3 ayat 1 berbunyi sebagai berikut :

Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Menurut Moenir (2000: 165) sasaran utama pelayanan publik mencakup dua komponen besar yaitu :

a. Layanan

Agar dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :

- 1) Tingkah laku yang sopan.
- 2) Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- 3) Waktu penyampaian yang tepat.
- 4) Keramahtamahan.

b. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungannya dengan sasaran publik yaitu kepuasan dapat berbentuk :

1) Barang

Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.

2) Jasa

Produk jasa yang dimaksud adalah sesuatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suara, keindahan, nyaman, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya yang dituju.

3) Surat-surat berharga

Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Menurut Jenu Widjaja Tandjung (2004:23), bentuk layanan terdiri dari layanan sebelum penjualan, layanan transaksi, dan layanan sesudah penjualan.

a. Layanan sebelum penjualan

Perusahaan dapat memberikan informasi dan bantuan konsultasi dalam proses pengambilan keputusan oleh pelanggan.

b. Layanan transaksi

Layanan ini dilakukan pada saat perusahaan memberikan produk atau jasa kepada pelanggan.

c. Layanan sesudah penjualan

Layanan ini diberikan oleh perusahaan untuk mengatasi ketidaktepatan janji perusahaan.

Berdasarkan paparan tersebut dapat disimpulkan di dalam sebuah pemerintahan diperlukan manajemen atau pengelolaan yang baik terutama dalam bentuk pelayanan publik yang didasarkan pada bentuk layanan. Hal ini dikarenakan semakin kompleks masyarakat, kebutuhan akan barang dan jasa publik semakin tidak terbatas. Sehingga diperlukan manajemen pelayanan publik sebagai bentuk evaluasi kualitas organisasi pelayanan baik pemerintah pusat maupun daerah.

8. Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti

sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, parasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang dikutip Fandy Tjiptono (2006:51) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen- elemen kualitas yaitu :

- 1) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- 2) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut Moenir (2000: 204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan.

Prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir (2000:205) antara lain :

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur

- 4) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- 5) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- 7) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik. Menurut Fandy Tjiptono (2001: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang unik, perhatian individu, memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

9. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang memuaskan konsumen dapat disebut sebagai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas memiliki katagori tersendiri atau sering disebut sebagai dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan erat kaitannya dengan jasa yang diberikan. Jasa yang dimaksud adalah jasa mengenai bagaimana memperlakukan konsumen.

Jasa menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2006:6) adalah “setiap tindakan atau perbedaan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tak berwujud fisik) dan menghasilkan kepemilikan sesuatu.”

Menurut Fandy Tjiptono (2001: 15) ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang, yaitu:

a. *Intangibility*

Jasa bersifat *intangible* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli.

b. *Inseparability*

Jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel yang artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan.

d. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Menurut Fandy Tjiptono (2006: 70) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dari bahaya resiko, atau keragu-raguan.
- 5) Empati meliputi kebutuhan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan jasa.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

10. Unsur-unsur yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kesehatan sesungguhnya merujuk kepada penampilan (*performance*) dari pelayanan kesehatan yang lebih dikenal dengan keluaran (*output*) yaitu berupa hasil akhir kegiatan dari tindakan dokter dan tenaga profesi lainnya terhadap pasien. Artinya terjadi perubahan kearah yang positif atau sebaliknya derajat kesehatan maupun kepuasan dari pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima. Sedangkan positif atau negatif keluaran yang dihasilkan tersebut dipengaruhi oleh masukan (*input*), lingkungan (*environment*) dan proses (*procces*). Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh unsur-unsur tersebut yang diupayakan dengan sedemikian rupa

sehingga kualitas pelayanan kesehatan dapat terjamin dengan baik.

Bustami (2011:22) menjelaskan standar-standar yang mempengaruhi kualitas pelayanan ialah:

- 1) Standar masukan
Standar masukan (*input or structure*) dapat berupa tenaga, peralatan, fasilitas, sumber dana, bahan, organisasi dan sebagainya.
- 2) Standar proses
Standar proses berfokus pada interaksi profesi dengan pasien/konsumen/masyarakat dan digunakan untuk menilai pelaksanaan proses pelayanan kesehatan dan merupakan kinerja pelayanan kesehatan.
- 3) Standar keluaran
Standar keluaran merupakan ketentuan ideal yang menunjuk pada hasil langsung pelayanan. Karena menunjuk pada hasil keluaran, maka standar keluaran sering juga disebut dengan standar penampilan.
- 4) Standar hasil
Standar hasil merupakan ukuran hasil intervensi pelayanan kesehatan terhadap konsumen/pasien/masyarakat. Standar hasil biasanya ditentukan oleh pihak ketiga, bukan oleh pemberi pelayanan atau sarana pelayanan kesehatan. Standar hasil merupakan perubahan-perubahan yang diantisipasi dalam kondisi konsumen/pasien/masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa standar dalam penjaminan kualitas pelayanan kesehatan bukanlah tujuan akhir, melainkan merupakan alat untuk menjamin kualitas pelayanan. Oleh karena itu, standar harus terintegrasi ke dalam penjaminan kualitas pelayanan kesehatan dengan cara menyebarluaskan standar, memasyarakatkan standar dan menerapkan standar.

B. Puskesmas

1. Pengertian Puskesmas

Kesehatan masyarakat adalah salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan mempunyai peran penting dalam rangka meningkatkan derajat hidup bangsa. Oleh karena itu pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik- baiknya. Dalam mengusahakan bidan kesehatan tersebut, pemerintah membentuk sebuah unit kesehatan yang disebut Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAN). Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, menjelaskan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Sedangkan menurut Hatmoko (2006:1) puskesmas yaitu : “Suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada msyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok”.

Menurut Azrul Azwar (2010: 125) puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruuh, terpadu dan

berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Berdasarkan paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/ kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

2. Wilayah Kerja Puskesmas

Puskesmas sebagai unit pelaksana terdepan mempunyai peran yang sangat penting dalam bidang kesehatan. Puskesmas dalam melaksanakan fungsinya sebagai unit pelaksana kesehatan terdepan puskesmas harus memiliki wilayah kerja yang jelas. Puskesmas memerlukan pembagian wilayah kerja agar pelayanan dapat terselenggara dengan baik dan merata. Wilayah kerja puskesmas menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, standar wilayah kerja puskesmas adalah satu kecamatan, tetapi apabila di satu kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggungjawab wilayah kerja dibagi antar puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (desa/kelurahan atau RW). Masing-masing Puskesmas tersebut secara operasional bertanggungjawab langsung kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Menurut Hatmoko (2006: 1), sasaran penduduk yang dilayani oleh sebuah Puskesmas rata-rata 30.000 penduduk. Untuk perluasan jangkauan pelayanan kesehatan maka Puskesmas perlu ditunjang dengan unit pelayanan kesehatan yang lebih sederhana yang disebut Puskesmas

Pembantu dan Puskesmas Keliling. Khusus di kota besar dengan jumlah penduduk satu juta atau lebih, wilayah kerja puskesmas bisa meliputi 1 kelurahan. Puskesmas di Ibukota kecamatan dengan jumlah penduduk 150.000 jiwa atau lebih, merupakan Puskesmas Pembina yang berfungsi sebagai pusat rujukan bagi Puskesmas kelurahan dan juga mempunyai fungsi koordinasi.

Berdasarkan paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa wilayah kerja puskesmas mencakup satu kecamatan, tetapi apabila di satu kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas, maka tanggungjawab wilayah kerja dibagi antar puskesmas dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah.

3. Fungsi Puskesmas

Puskesmas sebagai unit terdepan pelaksana kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat karena wilayah kerja yang hanya mencakup satu kecamatan. Dalam menjalankan tugasnya puskesmas harus memiliki tujuan dan fungsi yang jelas agar terciptanya kesehatan yang optimal di setiap kecamatan. Tanpa fungsi dan tujuan yang jelas, Puskesmas tidak dapat menciptakan kesehatan yang optimal di setiap kecamatan. Menurut Hatmoko (2006: 3) fungsi Puskesmas antara lain :

- 1) Sebagai Pusat Pembangunan Kesehatan Masyarakat di wilayah kerjanya.
- 2) Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.
- 3) Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Proses dalam melaksanakan fungsinya, dilaksanakan dengan cara :

- 1) Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.

- 2) Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.
- 3) Memberikan bantuan yang bersifat bimbingan teknis materi dan rujukan medis maupun rujukan kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan.
- 4) Memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat.
- 5) Bekerja sama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program Puskesmas.

Berdasarkan paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi Puskesmas adalah sebagai pusat pelayanan kesehatan dasar masyarakat dengan bekerja sama dengan sektor lain dan pemanfaatan SDM/SDA.

4. Peran Puskesmas

Berdasarkan konteks Otonomi Daerah saat ini, Puskesmas mempunyai peran yang sangat vital sebagai institusi pelaksana teknis, dituntut memiliki kemampuan manajerial dan wawasan jauh ke depan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Peran tersebut ditunjukkan dalam bentuk ikut serta menentukan kebijakan daerah melalui system evaluasi dan pemantauan yang akurat. Rangkaian manajerial di atas bermanfaat dalam penentuan skala prioritas daerah sebagai bahan kesesuaian dalam menentukan RAPBD yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Puskesmas juga dituntut berperan dalam pemanfaatan teknologi informasi terkait upaya peningkatan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan terpadu.

Sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang ditunjukkan dalam bentuk ikut serta menentukan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang matang dan sesuai

dengan fakta, tata laksana kegiatan yang tersusun rapi, serta sistem evaluasi dan pemantauan yang akurat.

5. Struktur Organisasi Puskesmas

Puskesmas menjalankan fungsi dan perannya sebagai unit pelaksana terdepan bagi masyarakat harus memiliki struktur organisasi yang jelas. Tanpa struktur organisasi yang jelas puskesmas tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Selain itu struktur organisasi puskesmas sangat penting agar dapat memberikan laporan ke pusat sesuai dengan wilayah kerjanya masing- masing. Susunan organisasi puskesmas menurut Hatmoko (2006: 5-6) terdiri dari :

- 1) Unsur Pimpinan: Kepala Puskesmas
- 2) Unsur Pembantu Pimpinan: Urusan Tata Usaha
- 3) Unsur Pelaksana:
 - a) Unit yang terdiri dari tenaga/pegawai dalam jabatan fungsional
 - b) Jumlah I ,III ,IV ,V ,VI dan VII

Ringkasan Uraian Tugas:

- 1) Kepala Puskesmas:
Mempunyai tugas pokok dan fungsi: memimpin, mengawasi dan mengkoordinir kegiatan Puskesmas yang dapat dilakukan dalam jabatan struktural dan jabatan fungsional.
- 2) Kepala Urusan Tata Usaha
Mempunyai tugas pokok dan fungsi: dibidang kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan surat menyurat serta pencatatan dan pelaporan.
- 3) Unit I:
Mempunyai tugas pokok dan fungsi: melaksanakan kegiatan Kesejahteraan Ibu dan Anak, Keluarga Berencana dan Perbaikan Gizi.
- 4) Unit II:
Mempunyai tugas pokok dan fungsi: melaksanakan kegiatan pencegahan dan pemberantasan penyakit, khususnya imunisasi, kesehatan lingkungan dan laboratorium.

- 5) Unit III:
Mempunyai tugas pokok dan fungsi: melaksanakan kegiatan Kesehatan Gigi dan Mulut, Kesehatan tenaga Kerja dan Lansia (lanjut usia).
- 6) Unit IV:
Mempunyai tugas pokok dan fungsi: melaksanakan kegiatan Perawatan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Sekolah dan Olah Raga, Kesehatan Jiwa, Kesehatan Mata dan kesehatan khusus lainnya.
- 7) Unit V:
Mempunyai tugas pokok dan fungsi: melaksanakan kegiatan dibidang pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan masyarakat dan Penyuluhan Kesehatan Masyarakat.
- 8) Unit VI:
Mempunyai tugas pokok dan fungsi: melaksanakan kegiatan pengobatan Rawat Jalan dan Rawat Inap (Puskesmas Perawatan).
- 9) Unit VII:
Mempunyai tugas pokok dan fungsi: melaksanakan pengelolaan Farmasi.

Berdasarkan paparan tersebut struktur organisasi Puskesmas terdiri dari pimpinan, pembantu pimpinan, dan unsur pelaksana yang mencakup tujuh unit.

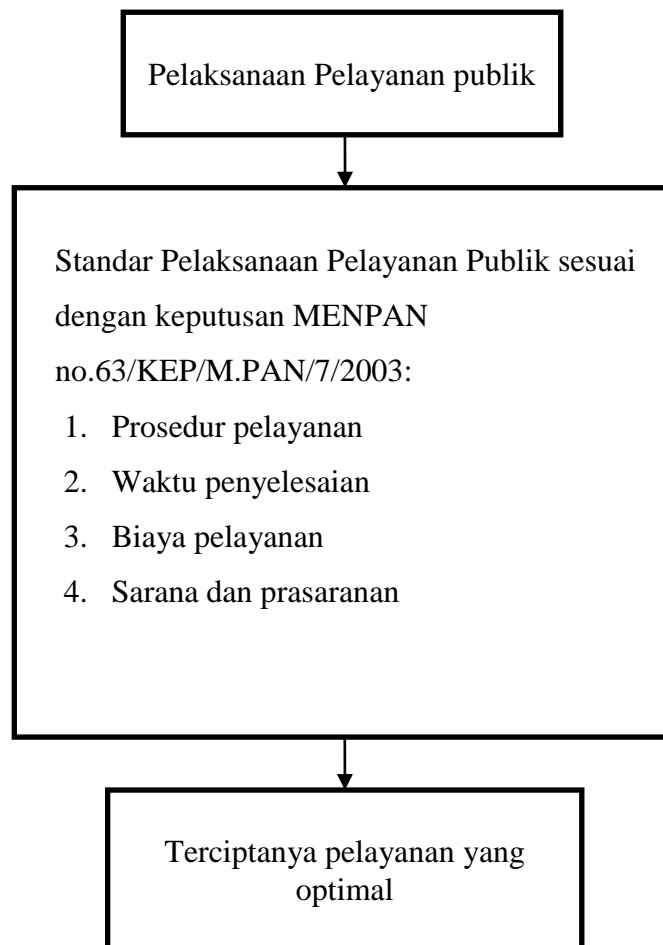
C. Kerangka Pikir

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diterapkan di Puskesmas Moyudan Sleman diharapkan dapat diwujudkan untuk mencapai kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan oleh instansi publik kepada masyarakat haruslah memberikan pelayanan yang memuaskan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sesuai dengan maksud dan

tujuan dari Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Puskesmas Moyudan sebagai pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama di lingkungannya diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin. Puskesmas Moyudan agar dapat melaksanakan pelayanannya dengan baik, maka perlu melaksanakan pelayanannya sesuai dengan standar pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk skema seperti pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

D. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Dwi Purwanti pada tahun 2008 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta telah terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No. 23 Tahun 2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan, namun masih ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya.
2. Penelitian Nunik Dwi Andriyani tahun 2013 dengan judul “Pelaksanaan K3 untuk mengurangi kecelakaan Kerja pada Peserta Diklat di BLKPP Yogyakarta.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kesehatan, keamanan dan keselamatan kerja (K3) dalam upaya mengurangi kecelakaan kerja pada peserta diklat di Balai Latihan Kerja dan Pengembangan Produktivitas (BLKPP) Yogyakarta. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa pelaksanaan program kesehatan, keamanan dan keselamatan kerja (k3) dalam upaya mengurangi kecelakaan kerja di BLPT sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan program K3 yaitu adanya balai pengobatan kerja, adanya jaminan keselamatan kerja, dan ketersediaan alat pelindung diri (APD)

yang sudah lengkap sehingga presentase angka kecelakaan kerja pada tahun 2013 hanya sebesar 0,91%.

E. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan deskripsi teori dan kerangka pikir tersebut, maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah Bagaimana pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Moyudan Kabupaten Sleman dilihat dari indikator:

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta?
2. Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta?
3. Bagaimanakah biaya pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta?
4. Bagaimanakah sarana dan prasarana pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta ?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggali fakta yang ingin diketahui dan kemudian dideskripsikan apa adanya, tidak memanipulasi data serta tidak dilakukan uji hipotesis. Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilakunya yang dapat diamati. Penelitian ini mendeskripsikan data yang telah diterima, menghimpun data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Moyudan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Moyudan yang beralamatkan di Ngentak, Sumberrahayu, Moyudan, Sleman. Adapun waktu penelitian pada tanggal 25 April sampai dengan 4 Mei 2016.

C. Definisi Operasional

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang yang terjadi akibat adanya interaksi dengan orang lain. Pelayanan pada sektor publik merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan yang sebaik-baiknya dan memenuhi standar pelayanan. Indikator pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik antara lain (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian pelayanan, (3) biaya pelayanan, (4) sarana dan prasarana.

D. Informan Penelitian

Informan kunci pada penelitian ini adalah Kepala Bagian Tata Usaha Puskesmas Moyudan. Informan pendukung pada penelitian ini adalah petugas pendaftaran, apoteker, petugas bagian pelayanan umum, petugas laboratorium, dan petugas bagian pelayanan KIA/KB. Pemilihan informan penelitian mengambil teknik purposif yakni pemilihan informan secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang sedang diteliti secara sistematis yang kemudian dilakukan pencatatan. Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang sejauh mana proses pelayanan yang terjadi dan dialami oleh subyek penelitian. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data atau informasi dengan bertanya langsung kepada responden. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan publik di Puskesmas Moyudan. Wawancara dilakukan langsung oleh peneliti untuk mengetahui dan mengungkapkan tentang pelaksanaan pelayanan publik dengan Kepala bagian Tata Usaha, petugas pendaftaran, apoteker, petugas bagian pelayanan umum, petugas laboratorium, dan petugas bagian pelayanan KIA/KB.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian dan kemudian dibandingkan dengan hasil wawancara. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian ini diperoleh dari Puskesmas Moyudan yang berupa informasi mengenai prosedur pelayanan atau tata cara pelayanan yang dilaksanakan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat untuk mengumpulkan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara terlebih dahulu mempersiapkan pedoman wawancara dengan pertanyaan terbuka, pedoman wawancara hanya digunakan sebagai arah yang terfokus pada masalah. Adapun kisi-kisi instrumen wawancara secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Table 1. kisi-kisi instrumen wawancara

Narasumber	Deskripsi Wawancara	Nomor Item
Kepala bagian tata usaha	Prosedur pelayanan	1, 2, 3
	Biaya pelayanan	4,5
	Sarana dan prasarana	6,7
Petugas pendaftaran	Prosedur pelayanan	1,2
	Waktu penyelesaian	3
	Sarana dan prasarana	4,5
Petugas BP umum	Waktu penyelesaian	1,2
	Sarana dan prasarana	3
Petugas Laboratorium	Waktu penyelesaian	1
	Sarana dan prasarana	3,4
Petugas BP KIA/KB	Waktu penyelesaian	1,2
	Sarana dan prasarana	3
Apoteker	Waktu penyelesaian	1
	Sarana dan prasarana	2,3

2. Pedoman Observasi

Observasi dilaksanakan dengan mengamati secara langsung terhadap obyek Puskesmas Moyudan. Adapun kisi-kisi instrumen observasi secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel 2berikut ini:

Table 2. Kisi-kisi instrument observasi

No.	Komponen Variabel	Indikator
1.	Prosedur Pelayanan	Pelaksanaan alur pelayanan
		Kejelasan dan kesederhanaan prosedur pelayanan
2.	Waktu penyelesaian	Waktu pelayanan setiap hari
		Waktu pelayanan setiap pasien
3.	Biaya pelayanan	Daftar rincian biaya pelayanan
		Kejelasan dan transparansi biaya pelayanan
5.	Sarana dan prasarana	Kelengkapan sarana dan prasarana
		Kondisi sarana dan prasarana
		jumlah sarana dan prasarana

3. Pedoman Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk gambar, arsip atau buku sebagai pendukung penelitian dan kemudian dibandingkan dengan hasil wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan manajemen laboratorium administrasi perkantoran. Adapun kisi-kisi instrumen dokumentasi secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Kisi-kisi instrumen dokumentasi

No.	Aspek	Sumber
1.	Data mengenai prosedur pelayanan	Foto alur pelayanan, file profil Puskesmas Moyudan
2.	Data mengenai biaya pelayanan	Foto rincian acuan biaya pelayanan, brosur tentang Puskesmas Moyudan
3.	Sarana dan prasarana	File profil Puskesmas Moyudan, foto-foto keadaan fisik Puskesmas Moyudan

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Artinya dari data yang diperoleh dari penelitian, disajikan apa adanya kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada.

Model analisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan tiga komponen, yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian atau penyederhanaan, pengabsahan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan – catatan lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung dan berlanjut terus setelah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Dari permulaan pengolahan data, peneliti mulai mencari makna dari data–data yang telah terkumpul. Selanjutnya mencari arti dan penjelasannya kemudian menyusun pola – pola hubungan tertentu yang mudah dipahami dan ditafsirkan. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban setiap permasalahan yang ada.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, data yang telah dianalisis perlu diperiksa keabsahannya. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber, yaitu dengan menanyakan kebenaran dan keabsahan data langsung pada sumber yang terpercaya. Teknik triangulasi sumber berarti membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara dari subjek penelitian yang satu dengan yang lain, dengan demikian data yang diperoleh dapat diakui kebenarannya. Data yang bisa dibandingkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah komponen prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Puskesmas Moyudan

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Moyudan terletak di kecamatan Moyudan Kabupaten Sleman. Kecamatan Moyudan merupakan daerah dataran rendah yang sebagian besar wilayahnya digunakan untuk lahan pertanian. Puskesmas Moyudan merupakan salah satu puskesmas di wilayah barat daya Kabupaten Sleman yang berbatasan langsung dengan wilayah:

1. Sebelah utara : Wilayah kecamatan Minggir
2. Sebelah selatan : Wilayah Kabupaten Bantul
3. Sebelah Barat : Wilayah Kabupaten Kulon Progo
4. Sebelah Timur : Wilayah Kecamatan Godean

Keadaan tanah berjenis Grumusol yang kaya akan humus, subur dengan letak ketinggian kurang lebih 98,00 m di atas permukaan laut. Keadaan tanah relative datar, kemiringan 1- 2 ke arah selatan. Luas wilayah Kecamatan Moyudan 2.762.000 Ha. Kepadatan penduduk di wilayah kecamatan Moyudan 1 : 210 jiwa/ km dengan penyebaran penduduk yang merata. Kecamatan Moyudan terdiri dari 4 Desa, 65 Dusun, dan 67 Posyandu. Puskesmas Moyudan mempunyai 4 Puskesmas Pembantu (Pustu) yang terletak di 4 kelurahan yaitu kelurahan Sumberrahayu, Sumbersari, Sumberagung dan Sumberarum. Puskesmas Moyudan beralamat di Ngentak, Sumberagung, Moyudan, Sleman.

Semula Puskesmas Moyudan hanya memberikan pelayanan dasar, kemudian melakukan disverifikasi layanan kesehatan berupa konseling gizi, pelayanan kesehatan lingkungan dan promosi kesehatan, dan konseling psikologi. Puskesmas Moyudan adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan di satu atau sebagian wilayah kecamatan. Sebagai unit pelaksana teknis puskesmas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.

Puskesmas Moyudan mempunyai 2 lantai yang digunakan untuk pelayanan. Ruangan di lantai 1 antara lain ruang pendaftaran, ruang kasir, ruang tunggu, ruang BP umum, ruang tindakan, ruang BP gigi, ruang rekam medis, ruang apotek, ruang BP KIA, ruang imunisasi, ruang KB, ruang gizi, ruang laktasi, ruang TB, Laboratorium, ruang dapur dan toilet. Sementara di lantai 2 meliputi ruang kepala puskesmas, aula, ruang TU, ruang konsultasi psikologi, gudang obat, ruang UKM, ruang manager representative, gudang, dapur, mushola, dan toilet. Sarana dan prasarana lain yang dimiliki oleh Puskesmas Moyudan lainnya yaitu tempat parkir, mobil ambulance, toilet umum, tempat bermain anak-anak.

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, agar dapat mewujudkan derajat kesehatan umum dari tujuan nasional menuju Indonesia sehat, untuk

tujuan tersebut Puskesmas Moyudan mempunyai Visi dan Misi serta kiat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

1. Visi Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta

Terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat Moyudan sehat mandiri, berdaya saing dan berkeadilan

2. Misi Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta

- a. Menerapkan system manajemen mutu secara konsisten dan berkesinambungan
- b. Memberdayakan masyarakat untuk lebih mandiri dalam upaya kesehatan
- c. Mengembangkan sumberdaya layanan yang memadai
- d. Membangun kerja sama lintas program dan sector yang harmonis

3. Kebijakan Mutu Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta

- a. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan terpadu
- b. Mengelola sumberdaya sesuai standar
- c. Meningkatkan kesadaran dan kemandirian masyarakat di bidang kesehatan
- d. Menerapkan system manajemen mutu

Berdasarkan Kepmenkes nomor 128/KEPMENKES/SK/II/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, fungsi Puskesmas yaitu :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.

Puskesmas selalu berupaya menggerakkan dan memantau penyelenggaraan pembangunan lintas sektor termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, sehingga berwawasan serta mendukung pembangunan kesehatan. Di samping itu Puskesmas aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program pembangunan di wilayah kerjanya. Khusus untuk pembangunan kesehatan, upaya yang dilakukan puskesmas adalah mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

2. Pusat pemberdayaan masyarakat.

Puskesmas selalu berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga dan masyarakat termasuk dunia usaha memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat, berperan aktif dalam memperjuangkan kepentingan kesehatan termasuk pembiayaannya, serta ikut menetapkan, menyelenggarakan dan memantau pelaksanaan program kesehatan. Pemberdayaan perorangan, keluarga dan masyarakat ini diselenggarakan dengan memperhatikan kondisi dan situasi, khususnya sosial budaya masyarakat setempat.

3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi tanggungjawab puskesmas meliputi:

a. Pelayanan kesehatan perorangan

Pelayanan kesehatan perorangan adalah pelayanan yang bersifat pribadi (*private goods*) dengan tujuan utama menyembuhkan penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan, tanpa mengabaikan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit. Pelayanan perorangan tersebut adalah rawat jalan dan untuk puskesmas tertentu ditambah dengan rawat inap.

b. Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik (*public goods*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat tersebut antara lain promosi kesehatan, pemberantasan penyakit, penyehatan lingkungan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, keluarga berencana, kesehatan jiwa serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya.

- c. Pusat pengembangan kesehatan masyarakat dengan mendorong masyarakat mengenal masalah dan mengatasi secara dini dan swadaya.
- d. Pusat pembinaan kesehatan masyarakat dengan memberi bimbingan kepada masyarakat pemanfaatan SDM/SDA yang ada.
- e. Pusat pelayanan kesehatan dasar masyarakat dengan bekerja sama dengan sektor lain.

Berdasarkan hasil dokumentasi, struktur organisasi di Puskesmas

Moyudan terdiri dari :

- 1. Unsur pimpinan : Kepala Puskesmas
- 2. Unsur Pembantu :
 - a. Manajer representative
 - b. Kepala Sub. Bagian Tata Usaha
- 3. Unsur Pelaksana :
 - a. Koordinator Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)
 - b. Koordinator Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) , Kefarmasian dan Laboratorium
 - c. Koordinator Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Sesuai dengan SK Bupati Sleman nomor 43/Kep.KDH/2001, Kepala Puskesmas adalah jabatan struktural. Tugas pokok kepala puskesmas adalah :

1. Bertanggungjawab secara menyeluruh terhadap keputusan strategis untuk pelaksanaan sistem manajemen dan mutu puskesmas.
2. Bertanggungjawab atas kelangsungan pelaksanaan pelayanan puskesmas.

Tugas pokok Manajer Representative, antara lain :

1. Melaksanakan kegiatan pelayanan di bidang kesehatan di puskesmas termasuk menjaga kerapihan, kebersihan dan kelengkapan peralatan pelayanan kesehatan.
2. Melaksanakan koordinasi dengan koordinator pelayanan klinis dalam segala kegiatan menyangkut pelayanan kesehatan.

B. Hasil Penelitian

Kegiatan pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pada sector kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

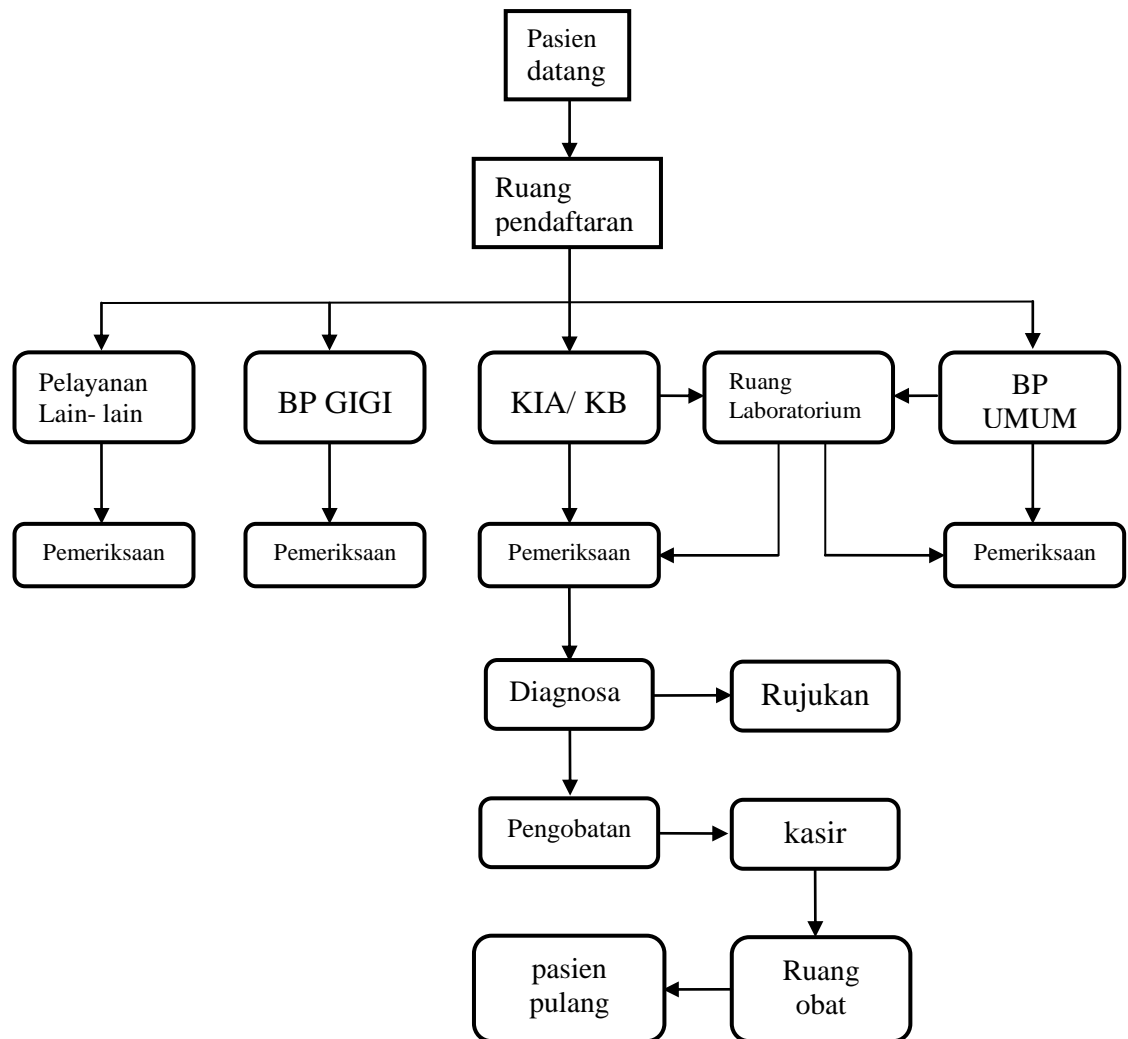
Puskesmas Moyudan sebagai lembaga kesehatan milik pemerintah untuk melaksanakan pelayanannya berpedoman pada standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Mengacu pada keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut, berikut data hasil penelitian masing- masing standar pelayanan.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses penyelesaian pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Penerapan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan sesuai syarat administratif atau peraturan dari instansi/lembaga.

Berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara, prosedur pelayanan di Puskesmas Moyudan dilaksanakan sesuai dengan alur pelayanan kepada pasien yang terletak di dalam puskesmas lurus dengan pintu masuk, jadi pasien yang datang bisa langsung membaca dan mengetahui alur pelayanan di Puskesmas Moyudan. Alur pelayanan di Puskesmas Moyudan dapat dilihat dalam gambar 2 sebagai berikut :



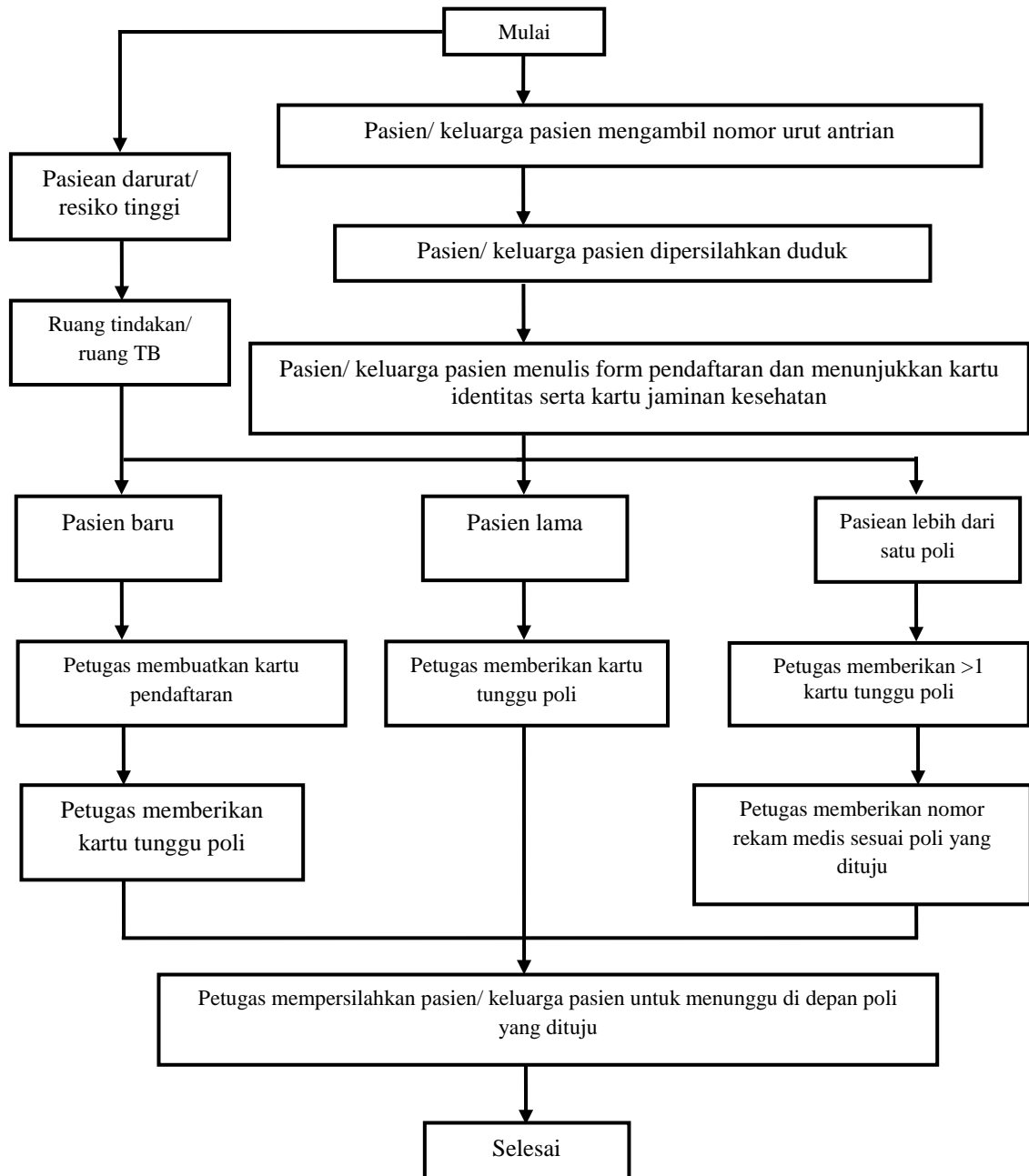
Gambar 2. Alur pelayanan di Puskesmas Moyudan

Secara umum alur pelayanan di Puskesmas Moyudan dimulai dari pasien datang kemudian ke bagian pendaftaran untuk mengambil nomor antrian. Pasien yang telah mendapatkan nomor antrian menunggu dipanggil sesuai nomor antrian yang didapatkan, kemudian setelah dipanggil, pasien masuk ke ruangan poli/bagian pelayanan yang dituju guna melakukan pemeriksaan. Setelah pasien selesai diperiksa kemudian dokter memberikan diagnosa kepada pasien untuk selanjutnya mendapatkan rujukan atau hanya mendapat obat jalan. Pasien kemudian

ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran. Pasien yang telah membayar biaya pelayanan dan obat, dapat mengambil obat di bagian obat dan pasien boleh pulang.

Prosedur pelayanan di Puskesmas Moyudan juga terbagi dalam setiap bagian yaitu, prosedur pelayanan bagian pendaftaran, prosedur pelayanan BP Umum, prosedur pelayanan KIA/KB, prosedur pelayanan caten (calon penganten), prosedur pelayanan konsultasi psikologi.

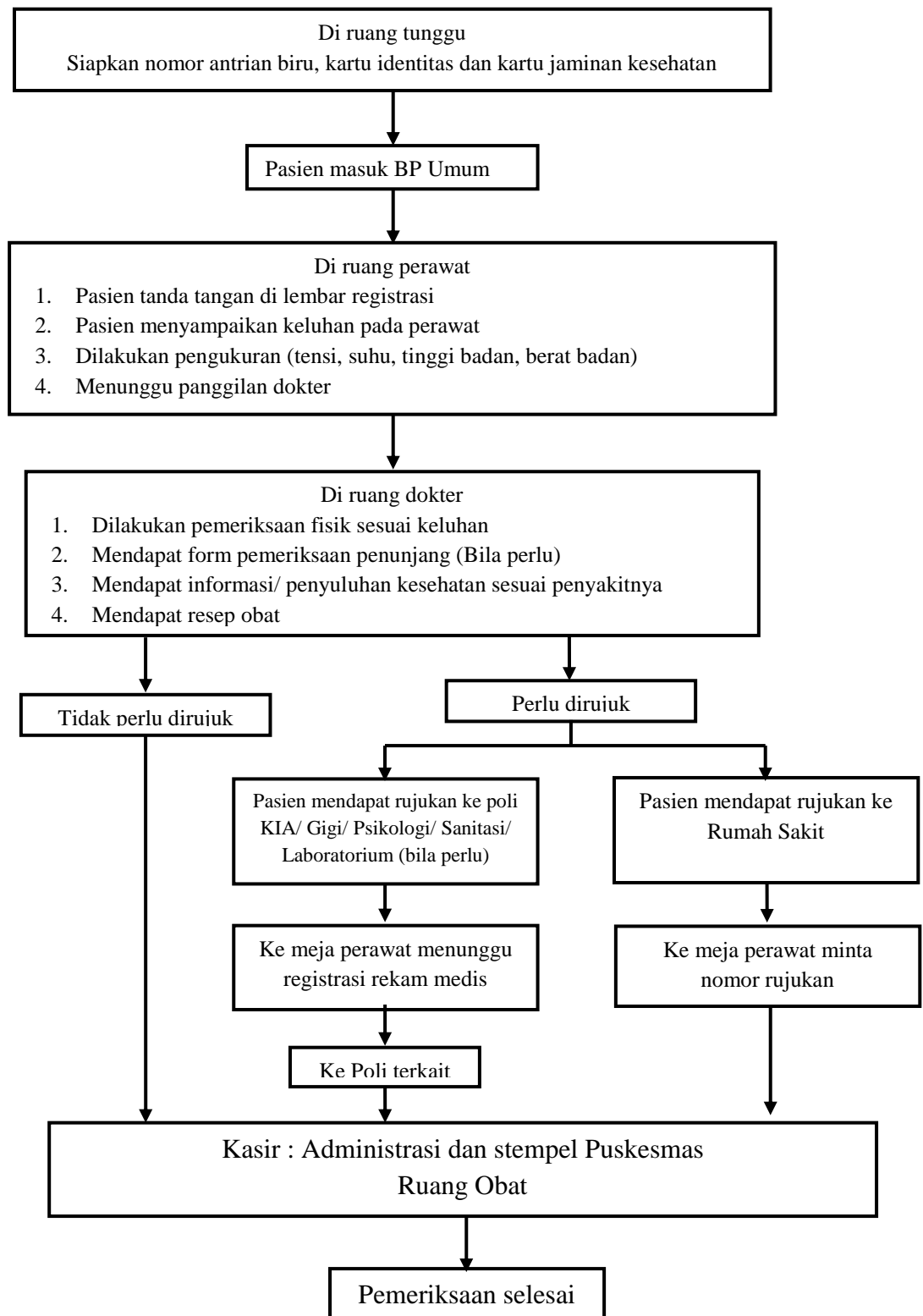
Prosedur pendaftaran di Puskesmas Moyudan yaitu Pasien datang mengambil nomor antrian dan dipersilahkan duduk, setelah itu mengisi form pendaftaran dan menunjukkan kartu identitas serta kartu jaminan kesehatan. Pasien dibagi menjadi tiga bagian yaitu pasien baru, pasien lama, dan pasien lebih dari satu poli. Petugas membuat kartu pendaftaran untuk pasien baru, kemudian pasien mendapatkan kartu tunggu poli. Petugas langsung memberikan kartu tunggu poli untuk pasien lama, dan pasien lebih dari satu poli, petugas memberikan nomor antrian poli lebih dari satu dan memberikan nomor rekam medis sesuai poli yang dituju. Petugas kemudian mempersilahkan pasien duduk dan menunggu di depan poli yang dituju. Prosedur pendaftaran di Puskesmas Moyudan dapat dilihat pada gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3. Prosedur pendaftaran pasien di Puskesmas Moyudan

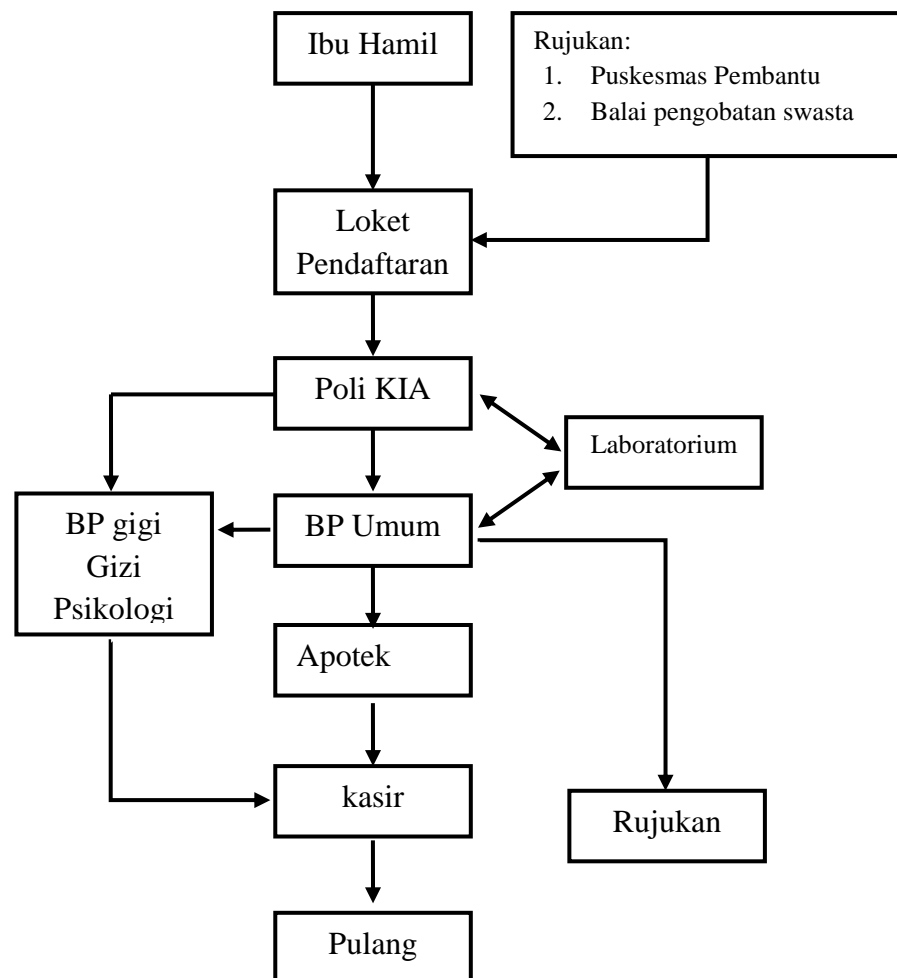
Prosedur pelayanan BP umum yaitu dimulai dari pasien yang menunggu di ruang tunggu menyiapkan nomor antrian, kartu identitas dan kartu jaminan kesehatan. Pasien masuk BP umum menuju ruang perawat untuk memberikan tanda tangan di lembar registrasi,

menyampaikan keluhan, melakukan pengukuran (tensi, suhu, tinggi badan, berat badan) kemudian menunggu panggilan dokter. Pasien yang telah dipanggil oleh Dokter masuk ke ruang Dokter dan dilakukan pemeriksaan, kemudian mendapatkan resep obat atau rujukan ke bagian lain dan rujukan ke Rumah sakit. Pasien yang tidak perlu dirujuk setelah mendapatkan resep obat dapat langsung menuju ruang administrasi dan ruang obat. Pasien yang perlu rujukan dirujuk ke bagian/poli yang lain yang berada di Puskesmas dan menuju ke bagian/poli terkait untuk pemeriksaan lebih lanjut. Pasien yang perlu dirujuk ke rumah sakit menuju ke bagian pendaftaran untuk mendapat nomor rujukan. Setelah semua selesai barulah pasien yang mendapat rujukan menuju kasir untuk urusan administrasi dan pengambilan obat. Prosedur pelayanan BP umum dapat di gambarkan dalam gambar4 sebagai berikut :



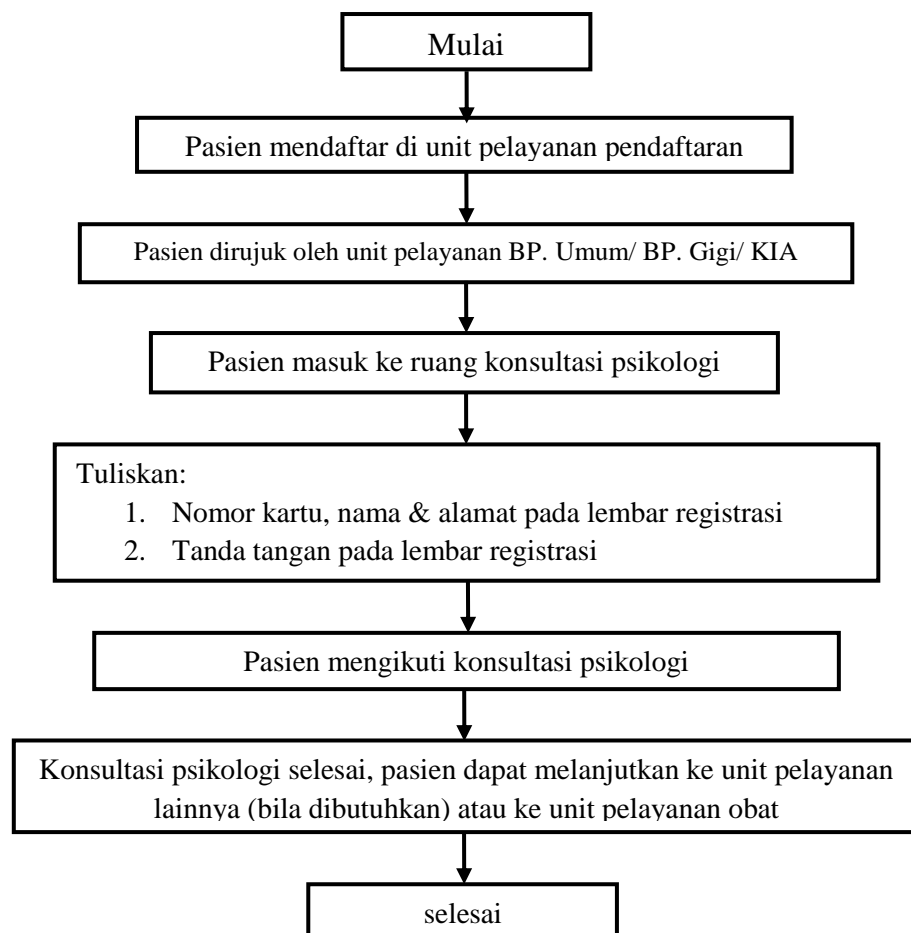
Gambar 4. Alur pelayanan pasien BP Umum di Puskesmas Moyudan

Prosedur pelayanan poli KIA/KB, dimulai dari Ibu hamil atau pasien yang telah mendapatkan rujukan dari Puskesmas Pembantu atau dari balai pengobatan swasta melakukan pendaftaran di loket pendaftaran. Pasien yang telah mendaftar menuju poli KIA–KB kemudian dilakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhannya. Setelah dari poli KIA pasien dirujuk ke bagian lain sesuai dengan keluhannya. pasien yang mendapatkan resep obat kemudian ke bagian apotek dan kasir untuk membayar, mengambil obat dan diperbolehkan pulang. Prosedur pelayanan KIA/KB dapat dilihat pada gambar 5 sebagai berikut:



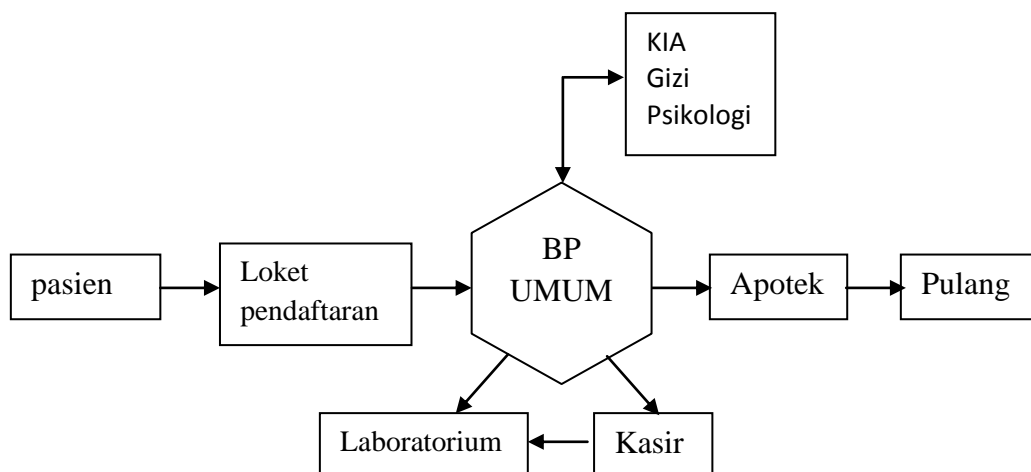
Gambar 5. Alur pelayanan KIA/KB di Puskesmas Moyudan

Alur pelayanan konsultasi psikologi yaitu setelah pasien mendaftar di unit pelayanan pendaftaran dan dirujuk dari BP umum/ BP gigi/KIA untuk melakukan konsultasi psikologi. Pasien kemudian masuk ke ruang konsultasi psikologi dan mengisi nomor kartu, nama, dan alamat pada lembar registrasi, kemudian tanda tangan pada lembar registrasi. Pasien kemudian melakukan konsultasi psikologi. Setelah pasien selesai berkonsultasi, dapat melanjutkan ke unit pelayanan yang lain. Prosedur pelayanan konsultasi dapat dilihat pada gambar6 berikut:



Gambar 6. Prosedur pelayanan konsultasi psikologi di Puskesmas Moyudan

Prosedur pelayanan untuk Caten (calon penganten) dimulai dari caten datang dan mendaftar di bagian pendaftaran kemudian ke ruang BP umum untuk pemeriksaan, setelah dari BP umum pasien ke bagian kasir dan dilanjutkan ke bagian laboratorium. Pasien yang telah selesai di bagian Laboratorium kembali ke BP umum dan dilanjutkan ke bagian KIA, Gizi, dan Psikologi dan kembali lagi ke Bp umum. Pasien yang telah selesai kemudian ke bagian apotek dan diperbolehkan pulang. Alur pelayanan caten dapat di lihat pada gambar 7 seperti berikut:



Gambar7. Alur Pelayanan Caten di Puskesmas Moyudan

Berdasarkan wawancara dengan Ibu YN selaku kepala bagian tata usaha, beliau mengatakan bahwa, “Pelayanan disini menurut kami mudah, dan jelas, pasien mendaftar di bagian pendaftaran dan mendapatkan nomor antrian sesuai dengan poli yang dituju, kendalanya juga tidak ada karena prosedur sudah cukup jelas dan tertera pada alur pelayanan di dekat bagian/poli masing-masing, selain itu kami juga telah melaksanakannya sesuai dengan standar operasional”. Pernyataan

tersebut diperkuat dengan jawaban dari ibu SA yang mengatakan “prosedur pelayanan disini menurut saya sudah cukup jelas, hanya saja pasien biasanya tidak membaca alur pelayanan yang telah disediakan, jadi kami arahkan sesuai prosedurnya, tapi itu biasanya pasien baru, kalau pasien lama kami tidak perlu lagi mengarahkan”.

Berdasarkan hasil observasi, prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan alur pelayanan yang sudah ditentukan. Pasien yang datang menuju ke ruang pendaftaran kemudian petugas pendaftaran mempersilahkan pasien untuk mengisi form pendaftaran. Pasien memberikan form pendaftaran yang telah diisi dan petugas memberikan nomor antrian sesuai dengan poli yang dituju. Pasien yang telah dipanggil sesuai dengan nomor antrian poli masing-masing masuk ke dalam ruangan poli untuk melakukan pemeriksaan. Selanjutnya pasien menuju bagian apotek untuk memberikan resep dan selanjutnya membayar dibagian kasir kemudian menunggu hingga dipanggil untuk pengambilan obat. Pasien yang telah mengambil obat diperbolehkan untuk pulang.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan/pendaftaran sampai dengan penyelesaian proses pelayanan termasuk pengaduan. Puskesmas Moyudan juga membagi waktu untuk melayani di pustu-pustu. Puskesmas Moyudan mempunyai lima Pustu (Puskesmas Pembantu) yang ada di empat kelurahan,

diantaranya di kelurahan Sumberrahayu, Sumbersari, Sumberagung, dan Sumberarum. Jadwal untuk pelayanan masyarakat (Puskesmas Keliling dan Posyandu) secara rutin dilaksanakan dan dilaporkan ke balai desa, sehingga aparat desa akan menindaklanjuti dengan mengumumkannya kepada masyarakat. Puskesmas Moyudan sudah menggunakan system antrian elektronik ke bagian pelayanan/poli yang dituju yang di operatori oleh petugas pendaftaran, namun juga masih menggunakan system manual yakni pasien harus mengambil nomor antri dan mengisi form pendaftaran sebelum mendapatkan antrian elektronik ke bagian pelayanan/poli yang dituju.

Waktu penyelesaian pelayanan cukup singkat dengan bertambahnya petugas di Puskesmas Moyudan. Jam kerja Puskesmas Moyudan mulai pukul 07.30 sampai dengan 12.00 WIB untuk pendaftaran selain hari Jum'at dan Sabtu. Sedangkan untuk hari jumat hanya sampai jam 11.00 dan hari sabtu sampai jam 11.30. Ketepatan waktu sesuai dengan aturan yang berlaku sudah diterapkan di Puskesmas Moyudan, hal ini disebabkan komitmen bersama para petugas di Puskesmas Moyudan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu SA petugas pendaftaran, mengatakan bahwa, "Mengenai waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat dipastikan karena tergantung keluhan pasien dan banyak tidaknya pasien, untuk pasien baru kami sudah ada batasan waktu maksimalnya

yaitu 10 menit untuk pendaftaran, dan kami selalu memonitor waktu pelayanannya”. Petugas pendaftaran terbantu dengan adanya tiket antrian elektronik sehingga mempermudah dan mempercepat pendaftaran pasien. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu SR selaku petugas di bagian BP Umum yang menyatakan, “untuk di BP umum pelayanan setiap orang tergolong cepat waktu pelayanannya, tergantung dari keadaan pasien langsung pulang atau dirujuk”.

Berdasarkan hasil observasi, waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat dipastikan karena lama atau tidaknya tergantung dari banyaknya antrean dan keperluan setiap pasien. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran pasien baru kurang lebih selama 7 menit. Jam pelayanan di Puskesmas Moyudan dimulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 12.00 WIB untuk pendaftaran dan pukul 14.00 WIB untuk pelayanan hari senin sampai dengan kamis. Hari Jum’at pelayanan dimulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 11.00 WIB untuk pendaftaran dan sampai pukul 11.30 WIB untuk pelayanan. Hasi Sabtu pelayanan dimulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 11.30 WIB untuk pendaftaran dan sampai pukul 13.00 WIB untuk pelayanan.

3. Biaya Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan umum, masyarakat yang memperoleh pelayanan dipungut biaya/tarif atas pelayanan yang diterima termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Pemerintah Kabupaten Sleman telah menetapkan tarif puskesmas yakni

Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Pelayanan lain seperti pengobatan gigi, pemeriksaan laboratorium, terapi dan pelayanan lainnya dilakukan berdasarkan kemampuan puskesmas, rincian tarif pelayanan dapat dilihat pada tabel 4, tabel 5, tabel 6, tabel 7, tabel 8, tabel 9, dan tabel 10 sebagai berikut :

Tabel 4. Tarif Pelayanan Umum di Puskesmas Moyudan

No.	Jenis Pelayanan	Tarif Non Subsidi	Tarif Subsidi
1.	Rawat jalan umum	Rp 17.000	Rp 5.000
2.	Surat keterangan dokter	Rp 17.000	Rp 5.000
3.	Pemeriksaan buta warna	Rp 17.000	Rp 5.000
4.	Pemeriksaan calon pengantin	Rp 47.000	Rp 35.000
5.	Pemeriksaan visus mata	Rp 13.000	Rp 5.500
6.	Pemeriksaan visum luar	Rp 22.500	Rp 15.000

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan besarnya tarif yang diberlakukan untuk jenis pelayanan umum di Puskesmas Moyudan. Tarif pelayanan umum di Puskesmas Moyudan dibedakan menjadi dua yaitu tarif non subsidi dan subsidi. Biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan umum sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Tabel 5. Tarif pelayanan konsultasi di Puskesmas Moyudan

No.	Jenis Pelayanan	Tarif non Subsidi	Tariff Subsidi
1.	Konsultasi Dokter Ahli	Rp 28.000	Rp 20.000
2.	Konsultasi Dokter	Rp 15.500	Rp 7.500
3.	Konsultasi Psikologi tanpa assessment	Rp 14.500	Rp 7.000
4.	Konsultasi Psikologi dengan assessment	Rp 26.000	Rp 18.500
5.	Konsultasi Keperawatan	Rp 14.000	Rp 6.000
6.	Konsultasi KIA-KB	Rp 14.000	Rp 6.000
7.	Konsultasi Gizi	Rp 14.000	Rp 6.000
8.	Konsultasi Sanitasi	Rp 14.000	Rp 6.000
9.	Konsultasi Obat	Rp 14.000	Rp 6.000

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Puskesmas Moyudan melayani konsultasi kesehatan diantaranya, konsultasi dokter, psikologi, KIA-KB, gizi, sanitasi, dan obat. Besarnya tarif untuk jenis pelayanan konsultasi di Puskesmas Moyudan yang dibagi menjadi dua jenis yaitu tarif non subsidi dan tarif bersubsidi. Tarif yang diberlakukan di Puskesmas Moyudan disesuaikan dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Tabel 6. Tarif pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas Moyudan

No.	Jenis Pelayanan	Tarif Non Subsidi	Tarif Subsidi
1.	Pemeriksaan gigi dan mulut	Rp 17.000	Rp 5.500
2.	Premedikasi	Rp 15.000	Rp 7.000
3.	Pencabutan gigi anak tanpa komplikasi	Rp 18.000	Rp 6.500
4.	Pencabutan gigi anak dengan komplikasi	Rp 19.000	Rp 7.500
5.	Pencabutan gigi dewasa	Rp 22.000	Rp 10.000
6.	Pencabutan gigi dewasa komplikasi	Rp 31.500	Rp 20.000
7.	Dislokasi mandibular	Rp 32.000	Rp 20.000
8.	Alveolectomi	Rp 32.000	Rp 20.000
9.	Operculectomi	Rp 31.500	Rp 20.000
10.	Operasi gigi	Rp 118.500	Rp 106.500
11.	Insisi abses	Rp 89.000	Rp 22.000
12.	Koreksi oklusi	Rp 22.000	Rp 10.000
13.	Tambalan glass ionomer	Rp 37.800	Rp 26.000
14.	Tambalan sinar	Rp 81.500	Rp 70.000
15.	Perawatan orthodonti per gigi	Rp 26.000	Rp 15.000
16.	Perawatan pulpa capping	Rp 19.300	Rp 7.500
17.	Perawatan syaraf A	Rp 27.500	Rp 16.000
18.	Perawatan syaraf B	Rp 27.500	Rp 20.000
19.	Perawatan syaraf C	Rp 27.500	Rp 15.000
20.	Pembersihan karang gigi	Rp 26.000	Rp 15.000
21.	Protesa gigi lepasan	Rp 81.500	Rp 70.000
22.	Penanganan perdarahan gigi dan mulut	Rp 19.000	Rp 7.500
23.	Lepas jahitan kasus gigi	Rp 15.000	Rp 10.000

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Puskesmas Moyudan melayani perawatan gigi dan mulut dan pencabutan dan penambalan gigi. Besarnya tarif untuk jenis pelayanan perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Moyudan dibagi menjadi dua jenis yaitu tarif non subsidi dan tarif bersubsidi. Tarif yang diberlakukan di Puskesmas Moyudan disesuaikan dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Tabel 7. Tarif pelayanan KIA/KB/Imunisasi di Puskesmas Moyudan

No.	Jenis Pelayanan	Tarif Non Subsidi	Tarif Subsidi
1.	Pemeriksaan KIA	Rp 17.000	Rp 5.000
2.	Pemasangan IUD	Rp 109.500	Rp 97.500
3.	Pencabutan IUD tanpa penyulit	Rp 31.000	Rp 19.000
4.	Pencabutan IUD dengan penyulit	Rp 58.500	Rp 47.000
5.	Control IUD	Rp 30.500	Rp 18.500
6.	Pemasangan implant	Rp 137.000	Rp 125.000
7.	Pencabutan implant	Rp 99.000	Rp 87.000
8.	Suntik KB	Rp 24.000	Rp 12.500
9.	Pil KB	Rp 19.000	Rp 7.500
10.	Kondom KB	Rp 7.000	Rp 7.000
11.	Vagina Toucher	Rp 16.000	Rp 8.500
12.	Pemeriksaan Pap Smear	Rp 112.000	Rp 100.500
13.	Pemeriksaan IVA	Rp 32.500	Rp 20.000
14.	Deteksi dini tumbuh kembang balita	Rp 7.000	Rp 7.000

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Puskesmas Moyudan melayani pelayanan KIA/KB dan imunisasi, yang meliputi pemasangan, pencabutan, dan kontrol yang berkaitan dengan KIA/KB serta imunisasi. Besarnya tarif untuk jenis pelayanan KIA/KB dan imunisasi di Puskesmas Moyudan yang dibagi menjadi dua jenis yaitu tarif non subsidi dan tarif bersubsidi. Tarif yang diberlakukan di Puskesmas Moyudan disesuaikan dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Tabel 8. Tarif pelayanan tindakan medis di Puskesmas Moyudan

No.	Jenis Pelayanan	Tarif non Subsidi	Tarif Subsidi
1.	Nebulizer anak	Rp 75.500	Rp 63.500
2.	Nebulizer dewasa	Rp 96.500	Rp 84.500
3.	Tindik telinga	Rp 19.500	Rp 7.500
4.	Reposisi daun telinga (Dawir)	Rp 76.000	Rp 64.500
5.	Insisi/ Eksisi	Rp 88.500	Rp 21.500
6.	Ekstraksi corpus alienum di mata	Rp 26.500	Rp 15.000
7.	Ekstraksi corpus alienum di hidung	Rp 22.500	Rp 10.500
8.	Ekstraksi corpus alienum di telinga	Rp 63.000	Rp 51.000
9.	Perawatan luka/ ganti perban	Rp 18.500	Rp 5.500
10.	Jahit luka 1-4 jahitan	Rp 49.000	Rp 37.000
11.	Jahit luka 5-10 jahitan	Rp 71.500	Rp 60.000
12.	Jahit luka >10 jahitan	Rp 87.500	Rp 76.000
13.	Perawatan luka bakar <10%	Rp 71.000	Rp 59.000
14.	Perawatan dislokasi sederhana	Rp 116.500	Rp 105.000
15.	Pemasangan infuse set	Rp 48.000	Rp 40.000
16.	Pemasangan kateter	Rp 50.000	Rp 42.000
17.	Rectal Toucher	Rp 25.500	Rp 18.000
18.	Perawatan gigitan binatang	Rp 21.500	Rp9.500
19.	Lepas jahitan 1-5	Rp 21.500	Rp9.800
20.	Lepas jahitan >5	Rp 26.500	Rp 15.000
21.	Oksigenasi 2 jam pertama	Rp 36.000	Rp 25.000
22.	Oksigenasi per jam selanjutnya	Rp 36.000	Rp 25.000
23.	Pemberian anti tetanus serum	Rp 51.000	Rp 43.000
24.	Pemberian anti bisa ular	Rp 57.000	Rp 49.000

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Puskesmas Moyudan melayani tindakan medis yang berkaitan dengan luka yang perlu ditangani dari usia anak-anak sampai dewasa. Besarnya tarif untuk jenis pelayanan tindakan medis di Puskesmas Moyudan dibagi menjadi dua jenis yaitu tarif non subsidi dan tarif bersubsidi. Tarif yang diberlakukan di Puskesmas Moyudan disesuaikan dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Tabel 9. Tarif pelayanan Laboratorium di Puskesmas Moyudan

No.	Jenis Pelayanan	Tarif Non Subsidi	Tarif Subsidi
1.	Darah lengkap	Rp 48.500	Rp 32.000
2.	Hemoglobin	Rp 15.000	Rp 7.000
3.	Angka lekosit	Rp 21.500	Rp 9.500
4.	Angka eritrosit	Rp 25.500	Rp 13.500
5.	Angka trombosit	Rp 17.500	Rp 6.000
6.	Malaria	Rp 20.500	Rp 9.000
7.	Golongan darah	Rp 17.000	Rp 5.500
8.	Urin rutin	Rp 26.500	Rp 15.000

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Puskesmas Moyudan melakukan pelayanan Laboratorium yang berkaitan dengan darah, hemoglobin, lekosit, eritrosit, trombosit, malaria dan urin. Tarif yang diberlakukan di Puskesmas Moyudan disesuaikan dengan Peraturan

Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Tabel 10. Tarif pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Moyudan

No.	Jenis Pelayanan	Tarif non Subsidi	Tarif Subsidi
1.	Perawatan kunjungan rumah	Rp 20.000	Rp 20.000
2.	Operasional Ambulans	Rp 45.500	Rp 45.000
3.	Jasa medis (dokter)	Rp 130.000	Rp 130.000
4.	Jasa paramedic	Rp 75.000	Rp 75.000
5.	Jasa pengemudi	Rp 30.000	Rp 30.000
6.	Obat – obatan	Rp 98.000	Rp 93.000
7.	Inspeksi sanitasi	Rp 10.000	Rp 10.000
8.	Pengambilan sampel air, dll	Rp 15.000	Rp 15.000
9.	Pengiriman sampel air, dll		
	Jarak 1 – 5 km	Rp 10.000	RP 10.000
	Jarak > 5 km	Rp 15.000	Rp 15.000

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Puskesmas Moyudan mengadakan pelayanan kesehatan masyarakat yang berwujud kunjungan ke desa-desa sekitar kecamatan Moyudan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan. Tarif yang diberlakukan di Puskesmas Moyudan disesuaikan dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu YN selaku kepala bagian tata usaha menyatakan, “Biaya pelayanan yang dikenakan disini kami mengacu pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 tentang tarif pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat, jadi kami tidak memungut biaya di luar biaya yang telah ditetapkan”. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu SA di bagian pendaftaran yang menyatakan

“biaya pelayanan disini sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman, daftar rincian biayanya ada di depan pendaftaran”.

Berdasarkan observasi, biaya pelayanan jelas dan transparan. Biaya yang dikenakan di Puskesmas Moyudan mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 59 tahun 2012. Daftar rincian biaya terletak di tembok sebelah kiri bagian pendaftaran. Daftar biaya terdapat juga pada brosur Puskesmas Moyudan.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam hal ini meliputi gedung dan sarana fisik yang memadai, peralatan medis yang sesuai dengan standar puskesmas dan peralatan perlengkapan kantor yang memadai. Puskesmas memiliki sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan pelayanannya. kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki Puskesmas Moyudanyaitu:

a. Sarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Berdasarkan dokumentasi, sarana yang dimiliki oleh Puskesmas Moyudan adalah sebagai berikut:

- 1) Mobil Puskesmas Keliling 2 buah
- 2) Sepeda motor dinas 9 buah
- 3) Almari es/Cold chain 4 buah
- 4) IUD kit 2 buah

- 5) Dopler 1 buah
- 6) Tensi meter 28 buah
- 7) Stetoskop 15 buah
- 8) Timbangan dacin 17 buah
- 9) Timbangan bayi 8 buah
- 10) Mesin ketik 4 buah
- 11) Komputer 11 buah
- 12) Tabung oxygen 2 buah
- 13) Kursi roda 2 buah
- 14) Sterilisator listrik 1 buah
- 15) Genset 2 buah
- 16) Dental unit 2 buah
- 17) Kompresor 2 buah
- 18) Lampu operasi 2 buah
- 19) Ugd set 1 set
- 20) PHN kit 2 set
- 21) Elektrokardiograf 1 buah
- 22) Otokop 1 buah
- 23) Mikroskop 2 buah
- 24) Hematokrit 1 buah
- 25) Certifuge 1 buah
- 26) Urine meter 1 buah
- 27) Glukomenmeter 1 buah

28) Tabung LPG 1 buah

29) Alat foging 1 buah

30) AC 7 buah

31) Kamera 3 buah

32) Televisi 2 buah

33) LCD 2 buah

b. Prasarana

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Berdasarkan observasi, prasarana yang dimiliki Puskesmas Moyudan meliputi:

1) Gedung yang memadai

Gedung Puskesmas Moyudan terdiri dari dua lantai dengan lantai seluruhnya keramik dengan dinding berlapis semen dengan cat warna hijau. Kondisinya masih bagus, gedung masih tampak baru dan rapi dengan tiap-tiap ruangan di dalamnya.

2) Ruang tunggu

Puskesmas Moyudan memiliki ruang tunggu yang relatif luas, terdiri dari 10 kursi panjang, dan tempat bermain anak.

3) Ruang pelayanan

Ruang pelayanan terdiri dari ruang Laboratorium, ruang tindakan, ruang laktasi, ruang gizi, ruang BP Umum, ruang BP Gigi, ruang KIA, ruang imunisasi, ruang KB, ruang pendaftaran, ruang kasir, ruang apotek, dan ruang konsultasi psikologi.

4) Ruang lainnya

Ruangan lain selain ruang tunggu dan ruang pelayanan meliputi, ruang kepala Puskesmas, ruang tata usaha, aula, ruang manajemen representative, ruang ukm, gudang obat, Mushola, gudang, dapur, dan toilet.

c. Tempat parkir

Puskesmas sebagai instansi pelayanan masyarakat dalam setiap harinya menerima pasien dalam jumlah banyak. Tidak sedikit pasien membawa menggunakan kendaraan pribadi untuk sampai ke Puskesmas. Keberadaan tempat parkir perlu diperhatikan sebagai penunjang kepuasan pasien. Berdasarkan hasil observasi, tempat parkir motor dan mobil sudah tersedia dan memadai untuk seluruh kendaraan pribadi milik pasien. Selain itu, terdapat petugas parkir yang menjaga area parkir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu YN selaku kepala bagian tata usaha, menyatakan bahwa “sarana prasarana disini sudah cukup baik tapi masih banyak kekurangannya, ada yang sudah terpenuhi dan ada yang belum terpenuhi”. Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Yuda sebagai petugas Laboratorium yang menyatakan “untuk ruang laboratorium masalah fasilitasnya belum sesuai dengan standar minimal, masih banyak yang kurang, misalnya belum ada pembatas ruangan selain itu alat- alatnya juga belum lengkap”.

C. Pembahasan

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mendukung terwujudnya derajat kesehatan yang optimal harus melaksanakan pelayanannya dengan semaksimal mungkin. Sub indikator pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Moyudan meliputi :

1. Prosedur Pelayanan di Puskesmas Moyudan

Prosedur pelayanan adalah tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dicantumkan bahwa prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Prosedur merupakan tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan. Sistem dan prosedur tersebut termasuk dalam standar pelayanan yang diterapkan oleh Puskesmas Moyudan dalam pelaksanaan pelayanannya agar masyarakat puas terhadap puskesmas dan menjadikan puskesmas sebagai tempat rujukan pertama bagi masyarakat. Standar pelayanan tersebut meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan serta kemudahan akses.

Berdasarkan hasil wawancara, Puskesmas Moyudan melaksanakan pelayanan sesuai prosedur. Informasi mengenai prosedur pelayanan dapat diketahui oleh pasien dengan mudah dan jelas. Apabila ada hal yang tidak dimengerti oleh masyarakat dapat langsung menanyakan kepada

petugas pendaftaran. Prosedur pelayanan juga tidak mengalami kendala dalam pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan standar operasional. Hasil wawancara sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil observasi, kesederhanaan prosedur pelayanan telah terlaksana. Prosedur pelayanan tidak rumit dan pasien tidak mengalami kebingungan dalam mengikuti prosedur pelayanan. Petugas memberikan arahan kepada pasien yang belum mengerti prosedur pelayanan di Puskesmas Moyudan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa Puskesmas Moyudan telah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur, dan informasi mengenai prosedur mudah dipahami oleh pasien.

2. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Puskesmas Moyudan

Waktu merupakan elemen penting dalam pelaksanaan pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan menjadi pegangan bagi pasien/masyarakat sebagai jaminan selesainya setiap pelayanan yang diberikan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan mengharapkan waktu penyelesaian benar-benar tepat sehingga tidak mengganggu aktivitas yang lain serta akan menghemat tenaga dan biaya.

Berdasarkan hasil wawancara, waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat dipastikan karena tergantung dari antrean dan keperluan setiap

pasien. Pendaftaran pasien baru membutuhkan waktu sekitar 7 menit. Bagian pendaftaran memonitoring waktu yang dibutuhkan untuk setiap pasien baru dengan batasan waktu maksimal 10 menit sesuai dengan target yang telah ditetapkan di Puskesmas Moyudan. Jadwal pelayanan setiap harinya terletak di sebelah bagian kasir dan ruang KIA, sehingga pasien dapat mengetahui jadwal pelayanan yang berada di Puskesmas Moyudan.

Berdasarkan hasil observasi, waktu penyelesaian yang dibutuhkan untuk setiap pasien tidak pasti karena tergantung dari banyak tidaknya pasien yang mengantri dan keperluannya. Rata rata waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran pasien baru selama 7 menit. Jadwal pelayanan berada di sebelah ruang kasir dan ruang KIA. Pelayanan dimulai pukul 07.30 sampai pukul 14.30 WIB untuk pelayanan hari Senin sampai Kamis. Pelayanan hari Jum'at dimulai pukul 07.30 sampai pukul 11.30 WIB. pelayanan hari sabtu dimulai pukul 07.30 sampai dengan pukul 13.00 WIB.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/6/2003 salah satunya yaitu "Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan". Hal lain seperti yang tercantum berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu ketepatan waktu dan

kecepatan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan dan masyarakat umum.

3. Biaya Pelayanan di Puskesmas Moyudan

Biaya pelayanan merupakan biaya yang dikenakan untuk pelayanan yang telah diberikan. Pemerintah Kabupaten Sleman menetapkan tarif puskesmas yakni sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 tentang tarif pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang salah satunya menyebutkan bahwarincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara, biaya pelayanan yang dikenakan di Puskesmas Moyudan mengacu pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 tahun 2012 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Puskesmas. Rincian biaya di Puskesmas terletak di samping ruang pendaftaran.

Berdasarkan hasil observasi, biaya pelayanan sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 tahun 2012. Puskesmas tidak menarik biaya lain selain biaya yang telah ditetapkan oleh Peraturan Bupati tersebut. Terdapat papan berisikan rincian biaya pelayanan sesuai

dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 tahun 2012. Papan rincian biaya pelayanan berada di samping ruang pendaftaran.

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Puskesmas sudah terperinci dan sesuai dengan peraturan Bupati Sleman nomor 59 tahun 2012. Sesuai yang tercantum dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan perundang-undangan.

4. Sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan mulai dari gedung, peralatan medis, perlengkapan kantor dan sarana dan prasarana penunjang pelayanan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan masih ada kekurangan di beberapa bagian. Gedung Puskesmas Moyudan sudah cukup memadai, terdiri dari dua lantai. Peralatan medis maupun non medis yang dimiliki Puskesmas Moyudan masih belum terpenuhi seluruhnya, hal ini diakibatkan masalah birokrasi dengan pemerintah. Terdapat pula sarana dan prasarana lain yaitu ambulance, toilet, mushola, tempat bermain anak-anak, ruang tunggu, televisi. Puskesmas Moyudan juga menyediakan fasilitas lain seperti

kotak saran untuk menampung keluhan dari masyarakat yang dapat membantu Puskesmas memperbaiki pelayannya.

Berdasarkan hasil observasi, sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan terdiri dari ruangan di lantai bawah yang sebagian besar digunakan untuk kegiatan pelayanan tindakan medis seperti ruang tindakan, ruang BP Gigi, ruang BP Umum, ruang KIA/KB. Ruangan lantai atas sebagian besar digunakan untuk ruangan pelayanan non medis, seperti ruang Kepala Puskesmas, ruang Tata Usaha, Aula. Beberapa sarana yang masih belum terpenuhi diantaranya seperti yang berada di ruang Laboratorium belum ada pembatas ruangan, sirkulasi udara hanya menggunakan kipas angin sehingga temperature ruangan kurang kondusif, dan peralatan laboratorium yang kurang lengkap.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa Puskesmas Moyudan masih perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan. Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh pasien. Prosedur pelayanan sudah cukup jelas, dapat dilihat pada bagian poli masing-masing.
2. Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta tidak dapat dipastikan karena lama atau tidaknya pelayanan tergantung dari jumlah pasien dan keperluannya.
3. Biaya pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta sudah terperinci dengan jelas dan transparan. Biaya pelayanan di Puskesmas Moyudan mengacu pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 tahun 2012.
4. Sarana dan prasarana Puskesmas Moyudankurang lengkap. Beberapa bagian poli masih kekurangan sarana maupun prasarana.

B. Saran

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan, maka saran untuk pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap sebaiknya segera dilengkapi agar kegiatan pelayanan dapat terlaksana dengan lebih optimal.
2. Sosialisai ataupun promosi tentang Puskesmas Moyudan sebaiknya lebih ditingkatkan agar semakin banyak masyarakat yang berobat di Puskesmas Moyudan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Azwar. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta :BINAPURA AKSARA.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Cholid Narbuko & Abu Achmadi. (2005). *Metodologi Penelitian*. Jakarta. : Bumi Aksara.
- Fandy Tjiptono. (2003). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta :Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Freddy Rangukti. (2002). *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Freddy Rangukti. (2003). *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- HadariNawawi& MimiMartini. (2005). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hatmoko. (2006). *Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas*. Samarinda, Universitas Mulawarman.
- Jenu WidjajaTandjung. (2004). *Marketing Management: pendekatan pada nilai-nilai pelanggan*. Bayumedia Pub: Malang
- Kompasiana. (2010). *Pelayanan Publik Menurut UU No 25 Tahun 2009*. (<http://birokrasi.kompasiana.com/2010/06/01/pelayanan-publik.htm>, diunduh 30 November 2013).
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. (2005). "*Manajemen Pemasaran*" (Alih Bahasa : Benyamin Molan). Jilid 1. Cetakan Kesebelas. Jakarta : PT. Indeks.
- Lijan PoltakSinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Menteri Kesehatan RI. (2004). *“Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik”*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2003). *“Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik”*.
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bina Aksara.
- Murti Bhisma, (2000). *Dasar-dasar Asuransi Kesehatan*, Penerbit Kanisius : Yogyakarta
- MurtiSumarni. (2011). *Manajemen Pemasaran Bank*. Edisi Ke-lima Revisi. Yogyakarta: Liberty
- Nasution S. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: PT Tarsito.
- RambatLupiyoadi. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. SalembaEmpat. Jakarta .
- RambatLupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. SalembaEmpat. Jakarta.
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sardiman.dkk. (2011). *Pedoman Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi UNY*. Yogyakarta: FISE UNY
- Sulastomo. (2000). *Manajemen Kesehatan*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Tjiptono, Diana. (2004). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Lonney, Hawkins. (2001). *Manajemen pemasaran: indikator kepuasan dalam pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.
- Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang pokok- pokok kepegawaian

LAMPIRAN

Lampiran 1:

- a. Pedoman Observasi**
- b. Pedoman Wawancara**
- c. Pedoman Dokumentasi**

PEDOMAN OBSERVASI

Aspek yang diamati antara lain:

1. Kejelasan dan kesederhanaan prosedur pelayanan
2. Pelaksanaan prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan setiap satu hari
4. Waktu yang dibutuhkan setiap pasien dari pasien datang sampai pasien pulang
5. Daftar rincian biaya pelayanan
6. Kejelasan dan transparansi biaya pelayanan
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kondisi sarana dan prasarana
9. Jumlah sarana dan prasarana

PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala bagian tata usaha

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan yang di terapkan di Puskesmas Moyudan?
2. Apakah prosedur pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Moyudan sudah berjalan dengan baik?
3. Apakah ada kendala dalam menjalankan prosedur pelayanan di Puskesmas Moyudan?
4. Berapakah biaya pelayanan yang di tetapkan di Puskesmas Moyudan?
5. Apakah biaya pelayanan yang di tetapkan di Puskesmas Moyudan sudah berjalan dengan baik?
6. Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?
7. Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

B. Petugas pendaftaran

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan yang di terapkan di Puskesmas Moyudan?
2. Apakah prosedur pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Moyudan sudah berjalan dengan baik?
3. Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan?
4. Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?
5. Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

C. Petugas BP umum

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan yang di terapkan di Puskesmas Moyudan?
2. Apakah prosedur pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Moyudan sudah berjalan dengan baik?
3. Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan?
4. Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?
5. Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

D. Petugas Laboratorium

1. Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan?
2. Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?
3. Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

E. Petugas BP KIA/KB

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan yang di terapkan di Puskesmas Moyudan?
2. Apakah prosedur pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Moyudan sudah berjalan dengan baik?
3. Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan?
4. Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?
5. Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

F. Apoteker

1. Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan?
2. Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?
3. Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Data mengenai kelembagaan , meliputi:
 - a. Profil puskesmas
 - b. Struktur organisasi Puskesmas
2. Data mengenai prosedur pelayanan
3. Data mengenai Sarana dan prasarana
4. Foto-foto prosedur pelayanan
5. Foto-foto sarana dan prasarana
6. Foto-foto kegiatan pelayanan

Lampiran 2:**d. Hasil Observasi****e. Hasil Wawancara****f. Hasil Dokumentasi**

Tabel 13. Hasil Observasi

No.	Indikator	Hasil
1.	Prosedur pelayanan	
	Pelaksanaan alur pelayanan	Sudah berjalan, jika ada yang belum paham petugas member arahan
	Kejelasan dan kesederhanaan prosedur pelayanan	Alur pelayanan terletak di depan bagian pelayanan masing-masing
2.	Waktu penyelesaian	
	Waktu pelayanan setiap hari	Hari Senin sampai Kamis pukul 07.30 sampai 14.30, hari jum'at pukul 07.30 sampai 11.30, hari Sabtu pukul 07.30 sampai 13.00
	Waktu pelayanan setiap pasien	Setiap pasien membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit. Semakin banyak antrian semakin lama waktu penyelesaiannya
3.	Biaya pelayanan	
	Daftar rincian biaya pelayanan	Biaya mengacu pada peraturan Bupati nomor 59 tahun 2012
	Kejelasan dan transparansi biaya pelayanan	Daftar rincian biaya terletak di sebelah kiri bagian pendaftaran
4.	Sarana dan prasarana	
	Kelengkapan sarana dan prasarana	Masih ada sarana dan prasaran yang belum lengkap dan sesuai standar
	Kondisi sarana dan prasarana	kondisi sarana dan prasarana masih bagus dan layak untuk digunakan
	jumlah sarana dan prasarana	Jumlah sarana dan prasarana sesuai dengan data dokumentasi.

Lampiran : Hasil Wawancara

Hasil Wawancara Pelaksanaan Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat
(Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta

Nama Responden : Ibu Yunani

Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha

Waktu : Senin, 25 April 2016

1. Pertanyaan : Bagaimanakah prosedur pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : Pelayanan disini menurut kami mudah, dan jelas, pasien mendaftar di bagian pendaftaran dan mendapatkan nomor antrian sesuai dengan poli yang dituju, kendalanya juga tidak ada karena prosedur sudah cukup jelas dan tertera pada alur pelayanan di dekat bagian/poli masing-masing.

2. Pertanyaan : Apakah prosedur pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Moyudan sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : Sudah mas, kami melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan standar operasional.

3. Pertanyaan : Apakah ada kendala dalam menjalankan prosedur pelayanan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : Menurut saya tidak ada kendala dalam pelaksanaan prosedur pelayanan.

4. Pertanyaan : Berapakah biaya pelayanan yang di tetapkan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : Biaya disini mengacu pada peraturan Bupati Sleman nomor 59 tahun 2012.

5. Pertanyaan : Apakah biaya pelayanan yang di tetapkan di Puskesmas Moyudan sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : sudah, disini tidak ada pungutan biaya di luar biaya yang telah ditetapkan dalam peraturan Bupati Sleman nomor 59 tahun 2012.

6. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : Sarana dan prasarana disini sudah cukup memadai.

7. Pertanyaan : Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

Jawaban : kalau itu jelas belum mas, masih banyak sarana dan prasarana yang kurang

Hasil Wawancara Pelaksanaan Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat
(Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta

Nama Responden : Ibu Sri Astuti

Jabatan : Petugas Pendaftaran

Waktu : Senin, 25 April 2016

1. Pertanyaan : Bagaimanakah prosedur pelayanan yang di terapkan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : Kalau dibagian pendaftaran itu pasien datang kemudian mengisi form pendaftaran, setelah diisi diberikan kepada petugas pendaftaran serta menunjukkan kartu identitas serta kartu jaminan kesehatan. Kalau pasien baru dibuatkan kartu pendaftaran untuk rekam medis, pasien lama langsung diberikan kartu tunggu poli yang dituju, kalau pasien lebih dari satu poli diberikan kartu tunggu lebih dari satu. Kemudian pasien dipersilahkan duduk dan menunggu di depan poli yang dituju

2. Pertanyaan : Apakah prosedur pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Moyudan sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : Sudah mas, prosedur sudah sesuai dengan alur pendaftaran.

3. Pertanyaan : Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : disini buka jam 07.30 sudah langsung pelayanan. Tutupnya jam 14.30 itu untuk hari Senin sampai Kamis. Hari Jumat jam 07.30 sampai 11.30. Sabtu 07.30 sampai 13.00. Untuk setiap pasien yang kami

monitoring hanya pasien baru, itu tidak sampai 10 menit karena disini ada target waktu dari pasien datang sampai pulang itu maksimal 10 menit.

4. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : Sarananya sudah ada komputer, sudah ada kartu tunggu secara elektronik, pendataan masih secara manual masih ditulis tangan. Kalau prasarannya sudah ruangan rekam medis untuk menyimpan data medis pasien.

5. Pertanyaan : Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

Jawaban : kalau dibagaiman pendaftaran sudah mas, sudah sesuai standar.

Hasil Wawancara Pelaksanaan Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat
(Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta

Nama Responden : Ibu Siti Rahayu

Jabatan : Petugas BP Umum

Waktu : Senin, 25 April 2016

1. Pertanyaan : Bagaimanakah prosedur pelayanan yang di terapkan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : Pasien yang telah melakukan pendaftaran kemudian masuk ke ruangan BP umum, kemudian kami lakukan pemeriksaan. Setelah pemeriksaan kemudian pasien diberikan resep obat. Bisa juga pasien harus dirujuk ke bagian lain tergantung sakit yang diderita.

2. Pertanyaan : Apakah prosedur pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Moyudan sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : kalau di bagian pelayanan umum sudah berjalan, semua sudah sesuai dengan alur yang ada di depan ruangan.

3. Pertanyaan : Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : Kalau disini kurang lebih untuk pelayanan setiap pasien selama 5 menit mas.

4. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : kalau di BP umum kan hanya untuk penyakit-penyakit umum, jadi peralatannya hanya sederhana. Secara keseluruhan sudah sesuai standar.

5. Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

Jawaban : sudah mas

Hasil Wawancara Pelaksanaan Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat
(Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta

Nama Responden : Bapak Yuda

Jabatan : Petugas Laboratorium

Waktu : Senin, 25 April 2016

1. Pertanyaan : Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : kalau untuk laboratorium sendiri sudah ada batasan maksimal untuk setiap pemeriksaan di Laboratorium. Biasanya waktu yang dibutuhkan itu hanya setengah dari batasan waktu maksimal.

2. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : wah kalau fasilitas di Laboratorium masih sangat kurang mas, masih belum memenuhi standar. Belum ada pembatas antara ruang pelayanan dengan ruang pemeriksaan. Sirkulasi udara juga hanya menggunakan kipas angin, seharusnya kan harus sudah AC mas. Peralatan pemeriksaan juga masih kurang lengkap.

3. Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

Jwaban : wah masih sangat kurang disini mas. Ya itu tadi masih belum sesuai standar. Tapi ini sudah mengajukan ke dinas terkait, hanya tinggal masalah birokrasinya saja mas.

Hasil Wawancara Pelaksanaan Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat
(Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta

Nama Responden : Ibu Mujinem

Jabatan : Petugas BP KIA/KB

Waktu : Senin, 25 April 2016

1. Pertanyaan : Bagaimanakah prosedur pelayanan yang di terapkan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : alur pelayanannya itu, Ibu hamil yang sudah mendaftar masuk ke poli KIA–KB kemudian dilakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhannya.

Setelah dari poli KIA pasien dirujuk ke bagian lain sesuai dengan keluhannya. pasien yang mendapatkan resep obat kemudian ke bagian apotek dan kasir untuk membayar, tapi tidak semua pasien dapat resep obat, ada juga yang cuma konsultasi.

2. Pertanyaan : Apakah prosedur pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Moyudan sudah berjalan dengan baik?

Jawaban : kalau di bagian sini sudah berjalan sesuai alurnya mas. Kan ada itu alur-alurnya di depan.

3. Pertanyaan : Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : wah kalau waktunya macam-macam mas tergantung dari pasiennya mau periksa apa cuma sekedar konsultasi.

4. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : sarana prasarananya sudah cukup memadai tapi masih ada beberapa alat yang kurang

5. Pertanyaan : Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

Jawaban : ya meskipun sudah memadai tapi masih ada yang kurang mas, disini juga belum ada alat USG jadi ya hanya pelayanan sederhana yang bisa kami berikan.

Hasil Wawancara Pelaksanaan Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat
(Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta

Nama Responden : Ibu Mudchyati

Jabatan : Apoteker

Waktu : Senin, 25 April 2016

1. Pertanyaan : Bagaimanakah waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : kalau untuk satu resep tidak sampai 5 menit mas. Kan disini obat-obatannya setara sama obat pertolongan pertama jadi tidak terlalu banyak dan tidak rumit.

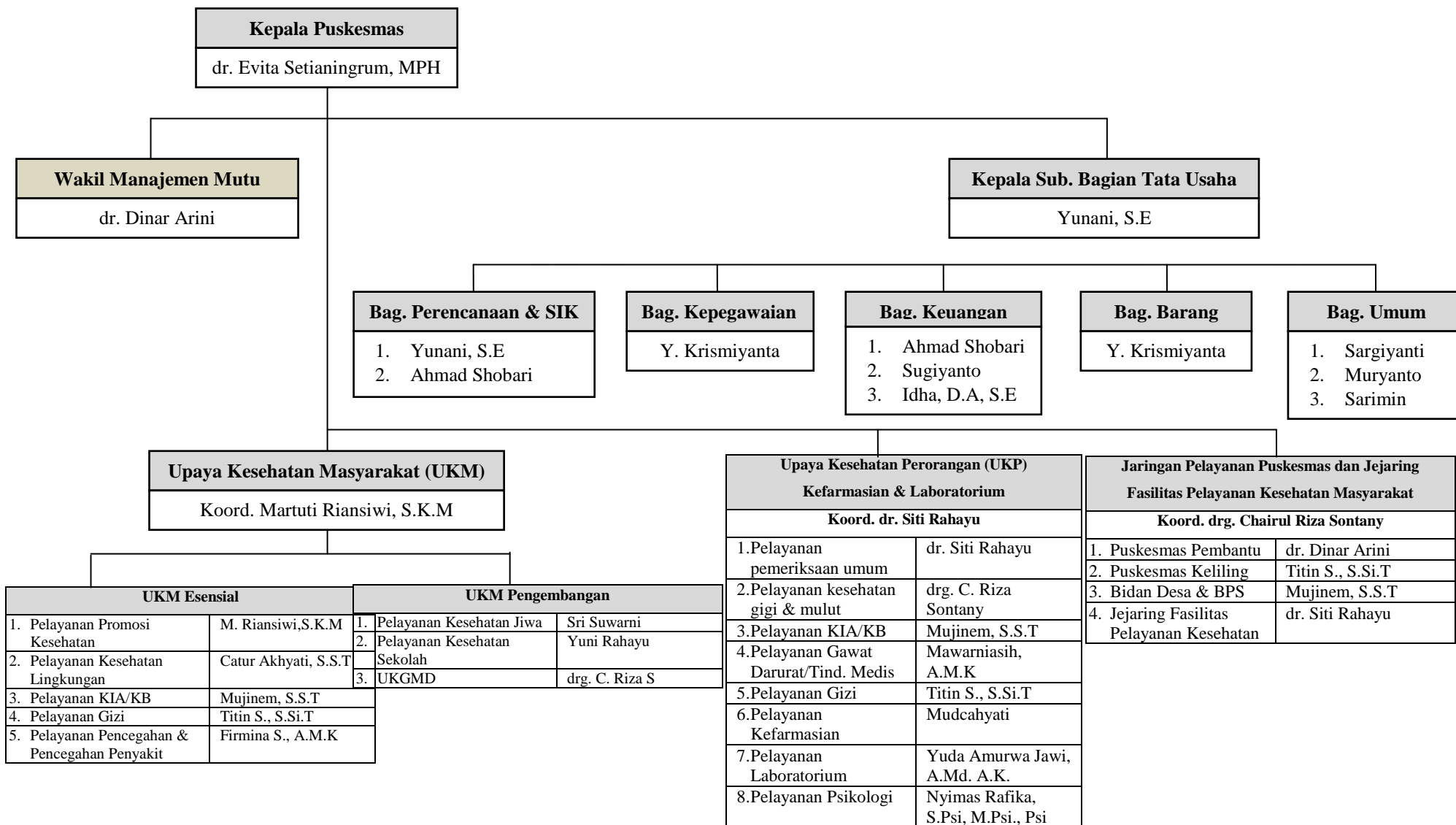
2. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan?

Jawaban : obat-obatannya sudah variatif, ruang penyimpanan obat juga sudah cukup. Secara keseluruhan sudah sesuai dengan standar.

3. Pertanyaan : Apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan sudah memenuhi kebutuhan Puskesmas?

Jawaban : Secara keseluruhan sudah mas, sudah sesuai standar, ya obat-obatannya untuk pertolongan pertama.

STRUKTUR ORGANISASI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT MOYUDAN



Hasil dokumentasi



Gwdung Puskesmas Moyudan



Ruang tunggu Puskesmas Moyudan



Alur pelayanan Puskesmas Moyudan



Proses pendaftaran di Puskesmas Moyudan



Ruang Unit Gawat Darurat (UGD)



Ruang Laboratorium

Lampiran 3:

- j. Surat Izin Penelitian dari
SEKDA Yogyakarta**
- k. Surat Izin Penelitian dari
BAPPEDA Sleman**
- l. Surat Keterangan Telah
Melakukan Penelitian**



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
 Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
 YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/V/99/4/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I FAKULTAS EKONOMI** Nomor : **673/UN34.18/LT/2016**
 Tanggal : **4 APRIL 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **ISNA SEPTIA RUSDI** NIP/NIM : **09402241034**
 Alamat : **FAKULTAS EKONOMI , PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN , UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
 Judul : **PELAKSANAAN PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) MOYUDAN SLEMAN YOGYAKARTA**
 Lokasi : **DINAS KESEHATAN DIY**
 Waktu : **5 APRIL 2016 s/d 5 JULI 2016**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprovo.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprovo.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
 Pada tanggal **5 APRIL 2016**
 A.n Sekretaris Daerah
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan
 Ub.
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Drs. Tri Mulyono, MM
 NIP. 19620830 198903 1 006

Tembusan :

1. **GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)**
2. **BUPATI SLEMAN C.Q KA. BAKESBANGLINMAS SLEMAN**
3. **DINAS KESEHATAN DIY**
4. **WAKIL DEKAN I FAKULTAS EKONOMI , UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**
5. **YANG BERSANGKUTAN**



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
 Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800
 Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 1485 / 2016

**TENTANG
 PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata,
 Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
 Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
 Nomor : 070/Kesbang/1415/2016 Tanggal : 06 April 2016
 Hal : Rekomendasi Penelitian

MENGIZINKAN :

Kepada :
 Nama : ISNA SEPTIA RUSDI
 No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 09402241034
 Program/Tingkat : S1
 Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
 Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Karangmalang Depok Sleman Yogyakarta
 Alamat Rumah : Dagen Sumberrahayu Moyudan Sleman
 No. Telp / HP : 085729581725
 Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
**PELAKSANAAN PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
 (PUSKESMAS) MOYUDAN SLEMAN YOGYAKARTA**
 Lokasi : Puskesmas Moyudan Sleman
 Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 06 April 2016 s/d 06 Juli 2016

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. *Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.*
2. *Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.*
3. *Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.*
4. *Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.*
5. *Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.*

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 6 April 2016

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan



ERNY MARYATUN, S.IP, MT
 Pembina, IV/a

NIP 19720411 199603 2 003

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Sleman
3. Kabid. Sosial & Pemerintahan Bappeda Kab. Sleman
4. Camat Moyudan
5. Kepala UPT Puskesmas Moyudan
6. Dekan FE UNY
7. Yang Bersangkutan



**PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KESEHATAN
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT MOYUDAN**

*Jalan. Klangan-Tempel, Ngentak, Sumberagung, Moyudan, Sleman
Telepon 0274(6497173) Kode Pos 55563.*

SURAT KETERANGAN

NO : 445 / 82

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. V Evita Setianingrum, MPH
N I P : 19760525 200604 2 019
Pangkat, Gol : Penata Tingkat I, III/d
Jabatan : Kepala Puskesmas Moyudan

Menerangkan bahwa Mahasiswa dari UNIVERSITAS NEGERI Yogyakarta :

Nama : Isna Septia Rusdi
Program/Tingkat : S1
N I M : 09402241034
Alamat rumah : Dagen, Sumber Rahayu, Moyudan ,Sleman
NO. HP : 085729581725
Keperluan : Uji Validasi
Judul : Pelaksanaan Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat [Puskesmas]
Moyudan Sleman Yogyakarta.

Bahwa Puskesmas Moyudan memberikan ijin Uji Validasi tersebut sesuai dengan persyaratan Administrasi yang berlaku dari tanggal surat dibuat sampai dengan 04 Mei 2016.

Demikian Surat Keterangan Ijin Validasi ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Moyudan, 14 Mei 2016

Kepala Puskesmas Moyudan



dr. V. EVITA SETIANINGRUM, MPH

Penata Tingkat I, III/d

NIP: 19760525 200604 2 019