

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan yang sangat mulia sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan negara tersebut dibutuhkan pemerintahan. Pemerintah berwenang menetapkan kebijakan-kebijakan (*publik policy*) dimana kebijakan di tujukan untuk kepentingan pembangunan Masyarakat Indonesia. Hakikat pembangunan nasional adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia. Dengan kata lain berhasil atau tidaknya pembangunan itu akan berpulang kepada manusia itu sendiri.

Dalam hal ini Jossy Adiwinata (dalam Sudiman, 2004;1) menyatakan bahwa : pembangunan manusia itu identik dengan pemberdayaan sumber daya manusia yang perlu digalakkan bagi masyarakat yang sedang membangun. Karena dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia akan meningkat pula kemandirian masyarakat, dan sumbangannya bagi proses pembangunan amatlah besar.

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah-daerah Provinsi

itu dibagi atas daerah Kabupaten dan Kota, yang tiap-tiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-Undang”.

Pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan dengan pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah lainnya. Dalam pasal 18 ayat (2) bahwa hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan Undang-Undang.

Sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, klasifikasi urusan pemerintahan dalam pasal 9 ayat (1) bahwa urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkurent, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan pemerintahan konkurent adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota yang diserahkan ke Daerah sebagai dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Sedangkan urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan Pemerintahan Konkurent yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan

Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

Sesuai dengan Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, jenis Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar antara lain :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
- f. Sosial

Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat (2) antara lain :

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan hidup
- f. Administrasi kependudukan dan pelayanan sipil
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah
- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan
- r. Kearsipan

Sedangkan Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana diatur dalam Pasal

12 ayat (3) antara lain :

- a. Kelautan dan perikanan
- b. Pariwisata
- c. Pertanian
- d. Kehutanan
- e. Energi dan sumber daya mineral
- f. Perdagangan
- g. Perindustrian
- h. Transmigrasi

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa, “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Maulidiah (2014;4) pemerintah memiliki tiga fungsi yang hakiki, yang merupakan penjabaran dari tugas pokok pemerintah, ketiga fungsi hakiki pemerintah tersebut, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat (*service*), memberdayakan segala potensi yang dimiliki (*empowerment*), serta melaksanakan pembangunan (*development*).

Menurut Ndraha (2011;65) pelayanan dalam Kybernology adalah pelayanan dan pelayanan *civil* dalam arti proses, produk, dan *outcome* yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula.

Sedangkan pelayanan publik menurut Maulidiah (2014;43) merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas pemerintahan yang dapat dilakukan oleh unsur institusi pemerintah atau birokrasi publik untuk dapat memnuhi berbagai kebutugan yang dibutuhkan oleh unsur masyarakat, karena unsur pemerintah dan negara pada awalnya atau pada dasarnya didirikan oleh unsur masyarakat atau

publik dengan tujuan awal agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai unsur yang menerima pelayanan.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam pasal 2 ayat (1) dijelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah Provinsi dan Daerah provinsi itu dibagi atas Daerah Kabupaten dan Kota.

Sejalan pemikiran diatas, maka perlu ada upaya yang dapat meningkatkan pelayanan publik, hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu dipusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa kesehatan merupakan jenis urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Bidang kesehatan merupakan salah satu disiplin ilmu yang mempengaruhi perkembangan dan praktek dari ilmu Kesejahteraan Sosial. Bahkan bidang kesehatan dianggap sebagai salah satu indikator utama dari berkembangnya kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah tertentu.

Di dalam Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan telah dijelaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Reformasi dibidang kesehatan

dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Seperti yang tertera pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 pada Bab I pasal 2 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang mana tujuan pembangunan kesehatan yaitu :

- a. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat
- b. Untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
- c. Untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat
- d. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat maka, meningkat pula kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 12 ayat (1) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:

- a. pendidikan
- b. kesehatan
- c. pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, dan

f. sosial.

Ini berarti bahwa dalam rangka Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Salah satu urusan yang diserahkan pada daerah Kabupaten/Kota adalah penanganan bidang kesehatan, pembangunan kesehatan di Indonesia bertujuan menciptakan masyarakat untuk hidup sehat. Prilaku hidup sehat dapat ditingkatkan melalui berbagai kegiatan penyuluhan dan pendidikan kesehatan agar menjadi bagian dari norma hidup dan budaya masyarakat. Salah satu strategi utama Departemen Kesehatan adalah menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kinerja terbaik dari tenaga promosi kesehatan dan tenaga kesehatan lainnya.

Namun pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu masih sulit dilaksanakan. Tidak jarang didengar tentang kurang baiknya praktek pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada masyarakat baik di Rumah Sakit, Puskesmas, maupun Klinik-klinik pelayanan kesehatan.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 yang dimaksud dengan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya

kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan nasional, saat ini nyaris tak berdaya dan “lesu darah”. Hal ini disebabkan antara lain kurangnya dukungan sumber daya baik kuantitas maupun kualitasnya, kurangnya dana operasional dan program, keterbatasan obat, alat kesehatan dan penunjang lainnya baik jenis maupun jumlahnya, serta lemahnya bimbingan, pembinaan, dan fasilitas dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan pemda.

Tugas utama puskesmas adalah memberikan jasa pengobatan, perawatan, dan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan, puskesmas memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan. Walau begitu suatu puskesmas tidak hanya ditekankan dengan sebuah profitabilitas namun harus lebih mengacu kepada kepuasan pasien atau dalam hal lain disebut patient priority, dengan memprioritaskan pada pasien maka kualitas dari puskesmas pun perlu ditingkatkan. Sebagai perbandingan kepuasan terhadap jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh

mutu. Jika mutu pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi mutu pelayanan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas.

Puskesmas adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sebagai organisasi publik, puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Untuk menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan yang bermutu setiap puskesmas perlu mengembangkan Standar Pelayanan Medik (SPM).

Hak puskesmas adalah kekuasaan atau kewenangan yang dimiliki puskesmas untuk mendapatkan atau memutuskan untuk berbuat sesuatu yaitu :

1. Membuat peraturan-peraturan yang berlaku di puskesmas nya sesuai dengan kondisi atau keadaan yang ada (hospital by laws).
2. Mensyaratkan bahwa pasien harus mentaati segala peraturan.
3. Mensyaratkan bahwa pasien harus mentaati segala instruksi yang diberikan dokter kepadanya.
4. Memilih tenaga dokter yang bekerja di RS, melalui panitia kredensial.
5. Menuntut pihak-pihak yang telah melakukan wanprestasi (termasuk pasien, pihak ketiga, dll).
6. Mendapat jaminan dan perlindungan hukum.

Hak untuk mendapat imbalan jasa pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Sedangkan, kewajiban puskesmas adalah :

1. Mematuhi peraturan dan perundangan yang dikeluarkan oleh Pemerintah
2. Memberikan pelayanan pada pasien tanpa membedakan golongan dan status pasien.
3. Merawat pasien sebaik-baiknya dengan tidak membedakan kelas perawatan (Duty Of Care).
4. Menjaga mutu perawatan tanpa membedakan kelas perawatan (Quality Of Care).

5. Memberikan pertolongan pengobatan di Unit Gawat Darurat tanpa meminta jaminan materi terlebih dahulu.
6. Menyediakan sarana dan alat-alat umum yang dibutuhkan.
7. Menyediakan sarana dan alat-alat medik sesuai dengan standar yang berlaku.
8. Menjaga agar semua sarana dan alat-alat senantiasa dalam keadaan siap pakai.
9. Merujuk pasien ke RS lain apabila tidak memiliki sarana, prasarana, alat-alat dan tenaga yang diperlukan.
10. Mengusahakan adanya sistem, sarana dan prasarana pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana.
11. Melindungi dokter dan memberikan bantuan administrasi dan hukum bilamana dalam melaksanakan tugas dokter tersebut mendapatkan perlakuan tidak wajar atau tuntutan hukum dari pasien atau keluarganya.
12. Mengadakan perjanjian tertulis dengan para dokter yang bekerja di puskesmas tersebut.
13. Membuat standar dan prosedur tetap untuk pelayanan medik, penunjang medik, maupun non medik.
14. Mematuhi Kode Etik Puskesmas.

Berikut merupakan Standar Pelayanan Minimal menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 :

1. Identifikasi persyaratan, yaitu cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan.
2. Identifikasi prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
3. Identifikasi waktu, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Identifikasi biaya/tarif, yaitu biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besar ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Identifikasi produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Penanganan pengelolaan pengaduan, yaitu bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Pelayanan yang langsung menyentuh pada lapisan masyarakat yang paling bawah dan sangat diperlukan oleh masyarakat adalah sangat penting. Hal ini dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat khususnya bagi warga kurang mampu. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dasar yang sangat dibutuhkan.

Sehingga jelaslah bahwa pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan minimum yang dibutuhkan rakyatnya. Kelalaian pemerintah menyediakan pelayanan kesehatan yang optimal (minimum) yang mampu diberikan oleh pemerintah akan menimbulkan keresahan social di masyarakat. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan prinsip yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah bagaimana masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dan keberadaan puskesmas sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dan keberadaan puskesmas sebagai media untuk memberikan pelayanan puskesmas kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Kesehatan yang menjadi kunci utama semua kegiatan yang mampu dilakukan oleh manusia harus mendapatkan jaminan dari pemerintah bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Disisi lain, manfaat yang didapat oleh masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian dari pemerintah bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik yang mereka butuhkan dengan biaya yang murah dan jarak untuk mendapatkan layanan tersebut dekat. Adanya hubungan timbal balik antara penyedia, penyelenggara dan penerima pelayanan kesehatan menjadi begitu penting, karena di satu sisi terutama pihak pengguna pelayanan menghendaki pelayanan kesehatan yang baik, tersedianya semua fasilitas kesehatan, cepat, tanggap terhadap keluhan dan murah, sementara disisi lain pihak penyelenggara kesehatan (petugas) mempersepsikan mutu pelayanan kesehatan sebagai pekerjaan yang harus dikerjakan sesuai dengan prosedur dan aturan.

Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kadang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas dinilai masih sangat rendah.

Puskesmas Bangkinang adalah salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Kampar, dimana Puskesmas Bangkinang merupakan Puskesmas yang

mempunyai type atau jenis non perawatan. Non perawatan adalah Puskesmas tidak memiliki layanan rawat inap.

Puskesmas Bangkinang yang mempunyai wilayah kerja di Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar, merupakan suatu penyedia jasa atau pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Dengan melihat semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat.

Sedangkan jam kerja yang diberlakukan di Puskesmas Kecamatan Bangkinang adalah dari hari Senin-Kamis waktu masuk dari jam 08.00-12.00 Wib, sedangkan pada hari Jumat-Sabtu masuk dari jam 08.00-11.00 Wib. Adapun Visi dan misi dari Puskesmas Bangkinang yaitu : “Mewujudkan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan serta pelayanan kesehatan berkualitas dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat”, sedangkan misi dari Puskesmas Bangkinang adalah :

1. Menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat dalam lingkungan pemukiman yang sehat.
2. Memelihara dan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan menjangkau seluruh wilayah kerja.
3. Meningkatkan program pelayanan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat secara bermutu, adil, merata dan profesional.

Dari visi dan misi Puskesmas Bangkinang dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Bangkinang menjadikannya sebagai pilihan bagi masyarakat dalam pemeliharaan kesehatan baik perseorangan maupun kelompok dengan

meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat.

Untuk melihat tenaga kesehatan yang bertugas pada Puskesmas di Kecamatan Bangkinang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel I.1 Data Tenaga Puskesmas Tahun 2017**

No	Jenis Faskes *)	Jumlah	Satuan
1	Kepala Puskesmas	1	Orang
2	Dokter Umum	4	Orang
3	Dokter Gigi	2	Orang
4	Perawat	22	Orang
5	Bidan	18	Orang
6	Asisten Apoteker	1	Orang
7	Analisis Kesehatan	1	Orang
8	Sanitarian	1	Orang
9	SKM	2	Orang
10	Fungsional Umum	2	Orang
Jumlah		54	Orang

**Sumber : Puskesmas Bangkinang, 2017**

Dari tabel I.1 dapat dilihat bahwa terdapat 54 orang tenaga kesehatan pada Puskesmas Bangkinang Kabupaten Kampar Provinsi Riau, diantaranya 4 (empat) orang dokter umum, 2 (dua) orang dokter gigi, 22 (dua puluh dua) orang perawat, 18 (delapan belas) orang bidan, 1 (satu) orang asisten apoteker, 1 (satu) orang analisis kesehatan, 1 (satu) orang sanitarian, 2 (dua) orang SKM, 2 (dua) orang fungsional umum.

Setiap Puskesmas mempunyai tipe pelayanan yang standar sesuai wilayah kerja masing-masing. Beberapa Puskesmas melaksanakan jenis kegiatan pengembangan dan penunjang sesuai kemampuan sumber daya manusia dan sumber daya material yang dimilikinya. Berikut adalah tipe pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Bangkinang

A. Pelayanan Puskesmas didalam gedung (rawat jalan) :

1. Ruang Kartu / Loker
2. Poli Umum
3. Poli Klinik
4. Poli KIA-KB
5. Poli Gigi
6. Ruang Tindakan / UGD
7. Pojok Gizi /Klinik Sanitasi
8. Apotek
9. Rekam Medik
10. Ruang Laboratorium Sederhana
11. Ruang Tata Usaha
12. Ruang Kepala Puskesmas
13. Gudang Obat

B. Program Puskesmas :

1. Program Pokok Puskesmas :
  - a. Promosi Kesehatan
  - b. Program Kesehatan Lingkungan
  - c. Program kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana
  - d. Program Perbaikan Gizi Masyarakat dan UKS
  - e. Program Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular
  - f. Pengobatan Dasar
  - g. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin
2. Program pengembangan :
  - a. Kesehatan Lanjut Usia
  - b. Kesehatan dan Olahraga
  - c. Kesehatan Mata

Salah satu pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Bangkinang adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan diperuntukkan bagi pasien yang ingin berobat tanpa keadaan darurat untuk dilakukan tindakan gawat darurat maupun rawat inap.

Berdasarkan tentang Standar Pelayanan Publik UPTD Puskesmas Bangkinang menjelaskan adapun mekanisasi standar pelayanan rawat jalan pada Puskesmas Bangkinang adalah sebagai berikut :

- a. Jenis Pelayanan : pelayanan jasa berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan konsultasi kesehatan.
- b. Jam Kerja : pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran pasien di loket.
- c. Persyaratan Pelayanan
  1. Membawa kartu berobat untuk pasien umum bagi yang sudah pernah berobat di UPTD Puskesmas Bangkinang
  2. Membawa kartu Jamkesmas bagi pasien Jamkesmas
  3. Membawa kartu Jamkesda bagi pasien Jamkesda
  4. Membawa kartu Askes bagi pasien Askes
- d. Biaya / Tarif Pelayanan:
  1. Untuk pasien umum : gratis
  2. Untuk pasien Jamkesda, Jamkesmas, Askes : gratis
  3. Untuk pelayanan dipoli gigi, biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan.
- e. Waktu Penyelesaian Pelayanan :
  1. Loket : 5 menit
  2. Poli Umum : 15 menit
  3. Poli KIA : 15 menit
  4. Poli Gigi : sampai dengan 30 menit
- f. Produk Pelayanan : jasa pelayanan kesehatan

Proses Pelayanan :

1. Pasien datang langsung mendaftarkan diri diloket pendaftaran.
2. Dipoli pasien akan mendapatkan pelayanan yang diinginkan sesuai standar.
3. Setelah dari poli sesuai keperluan, pasien bisa dirujuk ke laboratorium, pojokgizi, konsul kesling, dll.

## g. Kompetensi Petugas

Pasien / klien ditangani oleh petugas sesuai bidangnya.

## h. Sarana dan Prasarana

1. Meja
2. Kursi
3. Obat-obatan
4. Bed pasien

**Tabel I.2 : Data Jumlah Rata-Rata Pasien Perhari, Perbulan, dan Pertahun Periode 2014-2016**

TAHUN	RATA-RATA PEGAWAI DALAM SATU HARI	RATA-RATA JUMLAH PASIEN			PEGAWAI : PASIEN/HARI PERBANDINGAN	
		PER HARI	PER BULAN	PER TAHUN		
2014	10	32	960	11520	3.2	1 : 3
2015	10	30	900	10800	3.0	1 : 3
2016	10	38	1140	13680	3.8	1 : 4

*Sumber, Puskesmas 2016*

Tabel diatas menunjukkan masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas cukup banyak untuk memeriksa dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun setelah penenliti melakukan observasi dilapangan, penulis menemukan masih terdapatnya kelemahan dan kekurangan pada Puskesmas Bangkinang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, permasalahannya diantaranya sebagai berikut :

1. Beberapa pengunjung menceritakan pengalamannya sewaktu melakukan pendaftaran di loket pendaftaran Puskesmas Bangkinang, kesiapan tenaga administrasi kurang maksimal sehingga tak jarang pasien merasa kurang puas dengan pelayanan petugas di loket.
2. Menurut informasi diketahui sewaktu melakukan pengambilan obat di apotek Puskesmas Bangkinang, kesiapan tenaga baik administrasi maupun medis

kurang cekatan sehingga tidak jarang pasien harus rela menunggu lebih lama untuk mendapatkan obat.

3. Disamping itu fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu kurang nyaman dan kurangnya kursi tunggu bagi pasien menyebabkan sering kali pasien merasa ditelantarkan.
4. Menurut informasi juga diketahui pelayanan di Unit Gawat Darurat (UGD) juga dinilai pengunjung kurang maksimal karena terindikasi oleh alat medis yang belum lengkap.

Kinerja pelayanan pada Puskesmas Bangkinang masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih seringnya pegawai Puskesmas yang lambat memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh pegawai. Selain itu sulit untuk mendapatkan fasilitas untuk berobat di Puskesmas.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisa lebih jauh bagaimanakah pelaksanaan pelayanan pada instalasi rawat jalan Puskesmas Bangkinang dengan judul penelitian “ **ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS DI KECAMATAN BANGKINANG**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang penelitian maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah : “Bagaimanakah penyelenggaraan pelayanan

publik pada instalasi rawat jalan khususnya pada Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Bangkinang”?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik pada Puskesmas di Kecamatan Bangkinang.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Kecamatan Bangkinang.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Secara Teoritis, yakni penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan Ilmu Pemerintahan di bidang Pelayanan.
- b. Secara Praktis, yakni penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi unit pelayanan pada Puskesmas di Kecamatan Bangkinang guna menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.
- c. Secara Akademis, yakni penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi atau referensi bagi penulis yang ingin melakukan penelitian dan pembahasan terhadap permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.