



---

## PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS MUARA SIKABALUAN KECAMATAN SIBERUT UTARA KABUPATEN KEPULAUAN MENTAWAI

Eva Suryani

Dosen Program Studi Administrasi Negara, STIA LPPN Padang

E-mail: [evasuryani@stia-lppn.ac.id](mailto:evasuryani@stia-lppn.ac.id)

Submit: 14 April 2020, Revisi: 24 April 2020 Approve: 30 April 2020

---

### Abstract

This study aims to determine how the health care of outpatients in puskesmas and the factors that influence in the outpatient health services at Muara Sikabalu Health Center, North Siberut District, Mentawai Islands District. This research uses descriptive method, in which the researcher tries to describe all phenomena, symptoms, events according to the research problem in a qualitative approach, by collecting data through interviews and observations and collecting basic data in accordance with the object under study. In this study, 12 respondents from Muara Sikabalu Health Center employees and 2 respondents from the community/patients, a total of 14 respondents. The results obtained as a whole that the services provided by the Muara Sikabalu Health Center have been going well and correctly but the results have not been maximized. Principles of service performed by Muara Sikabalu Health Center based on MenPan No. 63 / KEP / M.PAN / 7/2003 regarding public services. The ten health service principles are only five service activities that have been successfully achieved - the simplicity of service procedures, information clarity, information certainty, service security and comfort services. While outpatient health services at Puskesmas Muara Sikabalu which have not been maximized include easy access to difficult and risky Puskesmas, discipline, courtesy and friendliness, responsibilities, facilities and infrastructure as well as other supporting facilities and there are still found inaccuracies in service delivery both recording and reporting.

**Keywords:** outpatient, health services, health care

---

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan meliputi upaya kesehatan dan sumber dayanya, serta harus dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan guna mendapatkan hasil yang berkualitas.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 ayat (1) “ Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat

tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang di selenggarakan pemerintah adalah puskesmas.

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang berinteraksi langsung kepada masyarakat yang bersifat komprehensif dengan kegiatannya terdiri dari upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif (Depkes RI,1997/1998). Muninjaya (2004) bahwa Puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka mencapai keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan (Alamsyah, 2011).

Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk 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.

Pembangunan Puskesmas di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat. Apabila pelayanan kesehatan berfungsi dengan baik, maka akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas bagi masyarakat yang membutuhkan puskesmas. Puskesmas merupakan ujung tombak berhasil tidaknya pembangunan kesehatan dilingkungan kecamatan. Pembangunan kesehatan merupakan upaya memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak rakyat untuk memperoleh akses atas kebutuhan pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan juga dipandang sebagai suatu investasi dalam kaitannya untuk mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pembangunan ekonomi, serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan, karena pembangunan hanya dapat berjalan apabila dilakukan oleh manusia yang sehat.

Seiring pembenahan-pembenahan yang dilakukan oleh pemerintah membuat semua kalangan masyarakat tidak canggung lagi menggunakan layanan Puskesmas karena salah satu pendukung adalah Kartu Indonesia Sehat (KIS). Masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan di puskesmas akan menggunakan Kartu KIS baik masyarakat ekonomi bawah maupun masyarakat ekonomi atas bahkan Pegawai Negeri Sipil sudah mengganti kartu ASKES dengan kartu KIS, demi memudahkan mendapatkan pelayanan kesehatan baik untuk rawat jalan maupun pelayanan rawat inap. Pendukung lain adalah dengan kondisi Puskesmas yang jauh lebih baik, yaitu dengan gedung yang baru, sarana prasarana lebih lengkap dan pembenahan sistem pelayanan.

Salah satu puskesmas di Kabupaten Kepulauan Mentawai adalah Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara melaksanakan penyelenggaraan pelayanan klinis, pelayanan kesehatan masyarakat, pelayanan rawat inap, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi dan pelayanan tata usaha. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai berpedoman pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 yaitu sepuluh prinsip pelayanan prima antara lain adalah

kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kenyamanan serta kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Implementasi dari peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 sampai saat ini belum dilaksanakan dengan maksimal oleh pemerintah seperti pada Puskesmas Muara Sikabalu pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan belum maksimal.

Bentuk kepeduliannya kepada masyarakat, pemerintah memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan seperti yang tercantum dalam UU No.23 Tahun 1992 tentang kesehatan, dimana dijelaskan bahwa: "Jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat adalah cara pengelolaan secara terpadu antara penyelenggaraan jaminan pemeliharaan kesehatan dengan pembiayaannya bagi peserta perorangan, keluarga atau kelompok masyarakat dapat dijamin keparipurnaannya, kesinambungannya dan mutu pelayanannya sehingga tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat tercapai".

Puskesmas Muara Sikabalu berawal dari sebuah balai kesehatan ibu dan anak (BKIA) pada tahun 1971. Dengan berkembangnya wilayah dan penduduk di Muara Sikabalu, pada tahun 1978, BKIA Sikabalu ditingkatkan menjadi Puskesmas Muara Sikabalu dengan lahan seluas  $\pm 1$  Ha, yang merupakan tanah hibah dari masyarakat (suku sagurung) desa Ma. Sikabalu. Akhir Tahun 2013 Puskesmas Muara Sikabalu di relokasi di Simagite  $\pm 3$  KM dari Puskesmas lama, yang terletak antara Desa Muara Sikabalu dan Desa Mongan Poula, dengan pertimbangan lokasi Puskesmas yang lama tidak layak pakai karena kondisi tanah yang tidak bagus serta sering dilanda banjir. Dengan didirikannya Puskesmas di Simagite akan lebih mendekatkan jangkauan masyarakat Mongan Poula dan Sotboyak ke Puskesmas. Pembangunan Puskesmas Muara Sikabalu merupakan tanah hibah dari suku Sikaraja desa Muara Sikabalu.

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada Puskesmas Muara Sikabalu belum terlaksana dengan maksimal dan belum sesuai dengan tata nilai yang berlaku di Puskesmas Muara Sikabalu dimana kemudahan akses menuju tempat pelayanan kesehatan (puskesmas) jauh dan sulit karna kondisi jalan berlumpur, berlobang dan sering banjir akan sangat berpengaruh dan menjadi sebuah alasan untuk berkurangnya kedisiplinan petugas/pegawai, serta masih ditemukannya petugas yang kurang senyum, sapa, sentuh, santun, solid, masih kurangnya dan belum terpenuhinya sarana dan prasarana pendukung pelayanan, penyelesaian pelayanan administrasi pendaftaran yang lama dikarenakan kurangnya kesadaran pasien membawa persyaratan berobat, masih kurangnya tanggung jawab petugas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan masih ditemukannya ketidak akuratan data dokumen dalam pelayanan kesehatan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode deskripsi dengan pendekatan kualitatif, dimana peneliti mencoba menggambarkan semua gejala ataupun peristiwa atau fenomena secara apa adanya sesuai dengan data dan informasi yang telah diperoleh dari responden (sumber data), hal ini dilakukan dengan senantiasa mengacu pada pembahasan masalah penelitian yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Moloeng(2007:3) bahwa: “penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Sejalan dengan itu, Denzim dan Lincoln dalam Moloeng(2007:5) menyatakan bahwa: “kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.”

Metode deskriptif memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan dan masalah-masalah yang bersifat aktual. Secara ringkas cara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah non eksperimental dan analisis yang digunakan adalah analisa deskriptif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Muara Sikabaluhan Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai**

Puskesmas Muara Sikabaluhan Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan yang berkualitas (optimal) sehingga memuaskan masyarakat penerima pelayanan kesehatan. Kegiatan Pelayanan di Puskesmas Muara Sikabaluhan Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa kesehatan, manusia, proses dan lingkungan yang bisa memenuhi harapan pasien rawat jalan Puskesmas Muara Sikabaluhan Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai. Suatu penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Muara Sikabaluhan Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada Puskesmas Muara Sikabaluhan Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai terdiri dari :

- 1) Pelayanan Administrasi, yang meliputi :
  - a) Pelayanan administrasi umum yang berfungsi menunjang pelayanan administrasi medis, seperti:
    - a. Urusan Askes
    - b. Urusan catatan sipil

- c. Urusan persyaratan pasien tidak mampu
  - d. Urusan surat keterangan (visum).
- 
- b) Pelayanan administrasi medis, yang meliputi
    - a. Pendaftaran
    - b. Pencatatan dan laporan hasil kegiatan
    - c. Pengarsipan
    - d. Pembuatan surat keterangan sakit.
- 
- 2) Pelayanan Pemeriksaan Medis  
  
Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) dilaksanakan pada puskesmas dan jaringannya, baik didalam maupun diluar gedung, meliputi
    - a) Konsultasi medis
    - b) Pemeriksaan fisik dan penyuluhan kesehatan
    - c) Laboratorium sederhana (darah, urine, dan feses rutin)
    - d) Tindakan medis kecil (umum)
    - e) Pemeriksaan dan pengobatan gigi
    - f) Pemeriksaan ibu hamil/nifas/menyusui bayi dan balita
    - g) Pelayanan KB dan penanganan efek samping (alat kontrasepsi disediakan BKKBN)
    - h) Pemberian obat sesuai generik.
- 
- 3) Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP) dilaksanakan pada perawatan, meliputi:
    - a) Akomodasi rawat inap secara intensif
    - b) Konsultasi medis
    - c) Pemeriksaan fisik dan penyuluhan kesehatan
    - d) Laboratorium sederhana
    - e) Persalinan normal dan dengan penyakit (PONED)
    - f) Pemberian obat sesuai generic.

- 4) Pelayanan Unit Gawat Darurat (emergency)
- 5) Pelayanan transportasi untuk rujukan emergency, rujukan non-emergency (bila diperlukan) dan mengantarkan pulang pasien/jenazah (bila diperlukan).

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai, Penulis menggunakan Prinsip Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu :

- 1) Kesederhanaan

Artinya prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dalam pelaksanaan pelayanan Pasien rawat jalan pada Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai sudah jelas tidak berbelit belit, tempat dan ruang pendaftaran terletak di depan pintu masuk Puskesmas, brosur informasi persyaratan kunjungan berobat rawat jalan disediakan di kotak informasi dan alur pelayanan tertempel dibagian teras depan Puskesmas serta tertempel di papan informasi ruang tunggu pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Sosialisasi prosedur dan syarat pelayanan selalu disampaikan baik secara individu maupun secara kelompok melalui pengumuman di Gereja, di Mesjid maupun tempat umum lainnya hanya saja masyarakat tidak mengerti dan lalai terhadap apa yang diperlukan saat datang berkunjung ke puskesmas, sehingga pelayanan tidak maksimal.

Bahwa Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara tidak susah dan tidak berbelit belit, persyaratan dan prosedur serta alur sangat jelas hanya membawa nomor kartu dan kartu berobat pasien dapat dilayani dengan cepat yang artinya beberapa hasil wawancara di atas maka berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan dengan prinsip kesederhanaan tercapai.

## 2) Kejelasan

Persyaratan teknis administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan penyesuaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, serta kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran. Pelayanan administrasi kesehatan pasien rawat jalan pada Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai tergantung jenis kunjungan yang dipakai, Kalau pasien datang dengan status kunjungan umum dan dinyatakan dia mampu maka di kenakan biaya retribusi sebanyak Rp.5000 yang mencakup uang pendaftaran, pemeriksaan oleh dokter dan perawat serta obat-obatan yang di berikan oleh pihak Apotik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Kejelasan merupakan : a)Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran. Sementara pasien dengan kartu BPJS dan ASKES serta pasien yang dinyatakan tidak mampu membayar tidak dikenakan biaya.

Berdasarkan pembiayaan berupa retribusi daerah di Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai diatur dalam UU no.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retibusi Daerah, sebagai pengganti dari UU No.18 Tahun 1997 sebagaimana telah di ubah dengan UU No.34 Tahun 2000, lebih mempertegas pengertian retribusi dalam tataran pemerintahan yang lebih rendah, sebagai berikut : “ Retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.

Bahwa Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Muara Sikabalu pada dasarnya tidak dipungut biaya apabila pengunjung yang datang berobat membawah kartu BPJS dan sejenisnya dan dinyatakan sebagai peserta jaminan Kesehatan maka di bebaskan dari

pungutan biaya termasuk pasien yang tidak mempunyai kartu jaminan kesehatan namun dinyatakan keluarga tidak mampu dan serta akan dipungut biaya apabila pasien tidak terdaftar sebagai peserta BPJS dan sejenisnya sebanyak RP. 5000 sebagai Retribusi Pemerintah Daerah apabila keluarga mampu.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Kejelasan merupakan : a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran. Hasil dari beberapa wawancara baik dari pegawai/petugas maupun dari masyarakat penulis menyimpulkan bahwa kejelasan pelayanan sudah tercapai.

### 3) Kepastian waktu

Yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai sudah terlaksana dan berjalan dengan baik, dan tidak ada permasalahan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Kepastian waktu merupakan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Muar Sikabalu Masing masing ruangan mempunyai target waktu maksimal pelayanan. Untuk ruangan pendaftaran target waktu pelayanan paling lama 5-7 menit /pasien itupun tergantung jumlah antrian, semakin banyak pengunjungnya semakin lama pula antriannya karena dibatasi dengan petugas pelayanan 2 orang. Begitupula dengan ruangan pemeriksaan umum pelayanan dilakukan 5-10 menit/pasien tergantung penyakit yang dideritanya apa lagi dilanjutkan dengan pemeriksaan laboratorium, demikian pula dengan pelayanan di Farmasi/Apotik mempunyai terget waktu 5-15 menit/resep tergantung resepnya kalau pakai puyer/racik tentu akan memakan waktu lebih lama dan juga adanya petugas-petugas pelayanan kesehatan meninggalkan ruangan dengan alasan yang tidak jelas tap pada prinsip petugas pelayanan tetap konsisten dengan kerja sesuai dengan SOP.

Bahwa waktu yang ditergetkan petugas terhadap masing masing ruangan pelayanan pasien rawat jalan pada Puskesmas Murara Sikabaluan sudah cukup bagus dan terlaksana dengan baik hanya saja terkandala pada kelengkapan persyaratan dan petugas yang sering meninggalkan ruangan yang mengakibatkan pasien harus menunggu lama. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Kepastian waktu merupakan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Maka dari itu diharapkan adanya dilakukan evaluasi oleh Pimpinan dan kontroling supaya apa yang diharapkan terhadap pelayanan bisa berjalan sesuai dengan target pencapaian. Berdasarkan observasi di atas maka penulis menyimpulkan bahwa keterlambatan pelayanan bukan karena kelalaian petugas namun dari pengunjung.

#### 4) Keamanan

Yaitu dalam pelaksanaan memberikan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Adanya dasar hukum yang jelas dan sah guna menunjang dan menjamin penyelenggaraan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada puskesmas dapat berjalan dengan maksimal. Dasar hukum tersebut tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan pasien rawat jalan pada puskesmas muara sikabaluan kecamatan siberut utara dalam memberikan proses dan produk pelayanan serta memberikan rasa aman dan kepastian hukum pada masyarakat sudah berjalan dengan baik dan maksimal. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Keamanan merupakan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. dalam hal ini petugas pelayanan kesehatan Puskesmas Muara Sikabaluan melakukan tugasnya sesuai dengan Prosedur kerja atau sesuai dengan SOP dengan tingkat legalitas petugasnya baik dokter, bidan perawat, farmasi dan petugas penunjang lainnya di jamin mempunyai STR (Surat Tanda Registrasi) dan latar belakang pendidikan yang sah. Jadi pelayanan Kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Muara Sikabaluan sudah berjalan sesuai dengan standar Pelayanan Publik.

Bahwa pelayanan proses produk pelayanan kesehatan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum pada Puskesmas Muara Sikabaluan dan sudah terlaksana dengan

maksimal, Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Kepastian waktu merupakan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam arti petugas pelayanan dapat memberikan perlindungan rasa aman pada pelayanan Pasien rawat jalan pada tahap pemeriksaan fisik yang dilakukan petugas kesehatan baik dokter, bidan perawat maupun petugas penunjang lainnya.

#### 5) Akurasi

Pelayanan yang diterima dengan benar, tepat dan sah. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dimaksudkan bahwa pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada puskesmas Muara Sikabaluhan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan data yang masuk tanpa adanya terjadi kesalahan baik administrasi, pemeriksaan dan pemberian resep dokter serta pemberian obat sesuai dengan data yang tertulis, akurasi antara pasien yang diperiksa dengan resep dokter yang diberikan, karena kesalahan dalam pemeriksaan dan pemberian obat akan mengakibatkan fatal bagi pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Akurasi merupakan produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Selama ini pelayanan yang dilakukan sudah sangat akurat dan sampai sekarang belum terjadi kesalahan.

Bahwa Pelayanan Kesehatan pasien rawat jalan pada Puskesmas Muara Sikabaluhan sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal. Dalam penelitian penulis melihat belumlah maksimal kerana masih adanya petugas kesehatan/perawat yang melakukan pemeriksaan pasien dan peresepan obat di sebabkan dokter tidak di tempat, dalam hal ini mungkin bisa diterima namun untuk mengeluarkan obat harus melalui resep dokter. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Akurasi merupakan produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Muara Sikabaluhan belum tercapai sepenuhnya dan belum maksimal, oleh karena itu diharapkan perlu kiranya pimpinan untuk mengevaluasi pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan kesehatan bila perlu adanya penambahan tenaga tenaga dokter.

#### 6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tanggung jawab yang dimaksud adalah seluruh tanggung jawab yang harus diberikan dari Puskesmas Muara Sikabaluhan dari mulai kemampuan sampai dengan tindakan yang harus diberikan pada pelayanan pasien rawat jalan. Dalam hal ini tanggung jawab yang diberikan Puskesmas Muara Sikabaluhan kecamatan siberut utara belum maksimal dikarenakan Pelayanan pemeriksaan dan peresepan obat masih ada dilakukan diluar dokter, Masih adanya dokumen status pasien yang belum dimasukkan pada tempatnya dan masih kurangnya pencatatan dalam buku pelayanan rawat jalan.

Bahwa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada Puskesmas Muara Sikabaluhan belum maksimal dan belum sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Tanggung Jawab merupakan pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab untuk penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

Dalam Pelayanan yang dilakukan masih ditemukannya resep dokter yang dibuat oleh petugas/perawat, masih seringnya dokter meninggalkan ruangan pelayanan atau tidak masuk kerja karena sesuatu hal. Oleh karena itu diharapkan kepada Pimpinan untuk melihat dan mengevaluasi jumlah personil dokter dan kinerja yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Karena apabila ini berlanjut maka bisa mengakitkan pelayanan tidak akan terwujud sesuai dengan yang diharapkan dan mengakibatkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan di puskesmas Muara Sikabaluhan.

#### 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Dalam memberikan pelayanan sarana dan prasarana sangat berpengaruh dalam pelayanan pada Puskesmas Muara Sikabaluhan Kecamatan Siberut Utara, apabila sarana dan prasarana sedikit dan

tidak memadai maka dalam menyelesaikan atau dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara akan terkendala. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa kelengkapan sarana dan prasarana merupakan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Sarana dan prasarana yang ada pada Puskesmas Muara Sikabalu adalah masih belum memadai, masih ada kekurangan seperti, Jaringan Waifai, komputer, kursi tunggu pendaftaran hanya 2 unit ukuran panjang, meja personalia pelayanan pendaftaran hanya 1 unit, kursi tunggu pelayanan pemeriksaan Umum 3 unit ukuran panjang, kursi tunggu pengambilan obat 2 unit ukuran panjang, kursi tunggu pasien usila (usia lanjut) 2 unit sofa muat satu orang, meja periksa 1 unit, kursi periksa 2 unit, tempat tidur periksa 1 set lengkap dengan kasur dan bantal, stetoskop 1 unit, tensi meter 1 unit, termometer 1 buah. Dokter umum 2 orang piket setiap hari 1 dokter, perawat piket 1 orang setiap hari ruang pemeriksaan, ambulance 2 unit, tenaga sopir 1 orang.

Prasarana yang ada gedung sudah memadai, ruangan pemeriksaan Umum 1 ruangan (sempit), Ruang IGD 1 ruang, ruang pendaftaran 1 dilorong dipntu masuk sempit), Ruang Farmasi dan Apotik memadai 3 Ruang (ruang farmasi, ruang apotik dan ruang pelayanan loket obat.

Bahwa sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Muara Sikabalu belum maksimal dan belumsesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa kelengkapan sarana dan prasarana merupakan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Sarana dan Prasarana terkendala terutama di bagian ruangan pelayanan pendaftaran dan pemeriksaan umum yang selalu dikunjungi setiap hari oleh masyarakat pesakit yang membutuhkan pelayanan medis. Dengan demikian diharapkan kepada Kepala Puskesmas untuk meninjau ulang kapasitas dan kenyamanan ruangan pendaftaran dan ruang pemeriksaan dan mengupayakan untuk membuat stok peralatan pemeriksaan yang baru seperti Tensi Meter dan Stetoskop dll, supaya kedepan tidak terkendala dalam pelayanan

Kesehatan rawat jalan, dan diharapkan pimpinan mengajukan ke Dinas Kesehatan untuk penambahan tenaga dokter supaya pelayanan kesehatan pasien rawat jalan bisa maksimal.

#### 8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana pelayanan kesehatan sudah direlokasi ditempat yang baru dan bangunan dibangun tahun 2013 dan di resmikan pada tahun 2014 akhir, yang artinya bangunan gedung puskesmas Muara Sikabaluian masih tergolong baru. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Kemudahan Akses merupakan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Namun untuk akses jalan ketempat pelayanan kesehatan sangat memprihatinkan, jalan berlobang dan tergenang air dan lumpur. Namun ada wacana pemerintah akan membangaun jalan poros Sikabaluian –Mongan Poula di tahun 2019, namun sampai penelitian ini selesai belum ada perubahan, masih sekedar wacana. Menurut Geografis letak gedung Puskesmas Muara Sikabaluian Relokasiterletak di pertengahan antara desa Muara Sikabaluian dengan desa Mongan Poula, jarak tempuh Desa Muara Sikabaluian Puskesmas  $\pm$  3 KM dan Momgan Poula ke Puskesmas  $\pm$  4 KM yang memudahkan untuk mengakses ke tempat pelayanan publik dari tempat puskesmas yang sebelumnya.

Dalam penelitian yang dilakukan bahwa untuk memudahkan masyarakat mengakses tempat pelayanan publik terutama pelayanan medis sudah ada sarana dan prasarana seperti Pustu dan Polindes yang terletak di Desa dan di Dusun, guna memudahkan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sikabaluian masih sangat susah untuk di kunjungikarena jalan yang tidak bagus dan jelek serta beresiko. Bukan hanya petugas/pegawai saja yang melewatinya tapi semua masyarakat luas melewati jalan tersebt. Salah satu masyarakat mengatakan bahwa dalam keadaan terpaksa saja berkunjung ke puskesmas yang artinya daya tarik dan minat masyarakat berkurang untuk berkunjung lantaran jalan yang jelek. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Kemudahan Akses merupakan tempat dan lokasi serta

sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika hasilnya belum sesuai dengan yang diharapkan.

Oleh karena itu berhubung gedung Puskesmas sebagai sarana tempat pelayanan publik merupakan tulang punggung kesehatan, maka diharapkan kepada pihak terkait untuk segera melakukan percepatan pembangunan infrastruktur jalan supaya meningkatnya minat masyarakat untuk datang berkunjung ke Puskesmas, mengurangi resiko serta memperlancarkan pelayanan publik terutama pelayanan Kesehatan.

#### 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Hal utama yang harus diperhatikan oleh petugas dalam memberikan atau menghadapi masyarakat adalah kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Dari penelitian yang dilakukan bahwa masih adanya petugas yang tidak disiplin masuk kerja, masih ada pegawai yang terlambat dan membuat masyarakat/pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Ketidakramahan petugas menjadi salah satu kendala masyarakat untuk terbuka dan bersosialisasi kepada petugas karena dianggap petugasnya jutek. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Bahwa petugas/ pegawai masih kurang kesadarannya untuk disiplin tepat waktu dan masih adanya keluhan dari masyarakat yang mengatakan petugasnya kurang ramah. Ketidakdisiplinan pegawai/petugas dan ketidakramahan petugas akan membuat pelayanan kesehatan tidak maksimal. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Maka dari itu penulis mengharapkan kesadaran petugas untuk mematuhi semua peraturan dan prosedur supaya pengunjung terlayani dengan baik.

#### 10) Kenyamanan

Pelayanan yang tertip, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman dan rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet dan tempat sampah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, disediakan ruang tunggu, yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Yang ditemui dalam penelitian ini bahwa kenyamanan lingkungan yang diberikan oleh Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai sudah sangat baik, Bangunan Puskesmaspun bagus dan kokoh yang membuat pengunjung merasa aman dan nyaman, hanya saja di hari hari tertentu akan ada peningkatan pengunjung musiman yang membuat petugas/pegawai kewalahan dalam menyediakan ruang dan kursitunggu, namun demikian pelayanan prima tetap dilaksanakan semaksimal mungkin. Ketersediaan fasilitas lain seperti WC yang bersih dan memadai membuat pengunjung merasa betah dan aman, adanya tong sampah di dalam ruangan gedung maupun diluar gedung yang membuat sampah tidak berserakan sehingga pengunjung merasa nyaman dan tidak risih dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dari petugas Puskesmas Muara Sikabalu.

Bahwa kenyamanan lingkungan gedung dan ruangan pelayanan serta tersedianya fasilitas lain seperti WC dan Tempat sampah di Puskesmas Muara Sikabalu sangat baik dan maksimal. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik bahwa kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, disediakan ruang tunggu, yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Puskesmas Muara Sikabalu dalam hal ini sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Penulis berharap supaya tetap dipertahankan dan ditingkat agar pengunjung tidak bosan untuk datang berobat dan berkunjung untuk mendapatkan pelayanan yang bersih dan nyaman.

## **2. Faktor Faktor yang mempengaruhi pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai yaitu:**

Faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai merujuk kepada pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2007:133), mengemukakan lima indikator pelayanan sebagai berikut berikut:

### a. Tangibles (bukti fisik) mencakup pengertian .:

Ketersediaan sarana dan prasarana dan fasilitas penunjang pelayanan. Sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang merupakan suatu fasilitas penunjang yang diberikan Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai kepada seluruh pasien, baik itu pasien Askes dan non Askes) seperti gedung yang kokoh dan bagus ruangan pelayan serta pemberian fasilitas penunjang lain seperti WC/ kamar mandi, Halaman Parkir, tempat duduk dll, tersebut diharapkan sesuai dengan hak dari pasien dan juga ketentuan yang ada.

Bahwa ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang pelayanan sangat berpengaruh sekali terhadap pelayanan terutama dipelayanan kesehatan rawat jalan. Oleh sebab itu diharapkan puskesmas mempertahankan dan meningkatkan serta menambah sarana dan prasarana agar mutu pelayanan maksimal dengan tetap berupaya memanfaatkan dan fasilitas yang sudah ada.

### b. Reliability (kehandalan):

Kehandalan terutama dari tenaga medis, paramedis, dan administrasi yaitu tentang kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan terpercaya kepada pasien. Kehandalan pegawai akan membawa kepercayaan penerima layanan terhadap pelayanan berkaitan dalam menangani masalah secara cepat dan tepat kepada pasien.

Untuk mengetahui kehandalan pegawai Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan dapat dilihat dari :

a) Prosedur yang mudah dan sederhana. :

Bagi masyarakat pengguna jasa yang ingin memanfaatkan jasa suatu instansi publik dalam hal ini Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai, tahap awal yang perlu diperhatikan adalah memahami prosedur pelayanan yang ada. Pelayanan apa yang akan diberikan oleh pegawai Puskesmas, salah satunya adalah kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya yaitu pelayanan tidak berbelit belit, serta adanya prosedur yang akan memudahkan pasien untuk memperoleh pelayanan, baik didalam mengakses ruang perawatan, obat- obatan ataupun pelayanan yang lain serta akan memperlancar proses kegiatan pelayanan.

Pada dasarnya tidaklah susah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sikabalu hanya saja yang membuat susah adalah pasien itu sendiri. Kadang pasien datang tidak membawah kartu nomor berobat atau kartu BPJS sehingganya pelayanan tertunda. Namun Puskesmas tidak mempersuli bahkan selalu dimudahkan untuk setiap jenjang pelayanan apalagi pasien kondisi darurat tetap kita layani dengan cepat.

Bahwa Prosedur yang mudah dan sederhana sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan di Puskesmas. Oleh sebab itu diharapkan puskesmas tetap mempertahankan kesederhanan prosedur dan kemudahan pelayanan dengan tidak mengurangi etika pelayanan publik.

b) Efisiensi waktu pelayanan (kesesuaian jadwal dan tepat waktu)

Pelayanan kesehatan yang kami berikan oleh Puskesmas Muara Sikabalu kepada pasien sudah berjalan dengan baik dan dilayani dengan cepat, hanya saja tergantung jumlah kunjungan pasien dan kelengkapan surat/kartu pasien dan juga tergantung petugas yang ada di ruangan kadang petugas sering keluar pergi belaja atau kemana yang tidak jelas yang mengakibatkan waktu tunggu pelayanan pasien tidak sesuai dengan target.

Selain kendala dari petugas yang sering tidak diruangan/ditempat juga kendalanya dari pasien itu sendiri yang datang berobat tanpa melengkapi persyaratan yang telah ditentukan”.

Waktu merupakan hal yang terpenting dalam memberikan pelayanan, semakin cepat pelayanan yang diberikan kepada pasien maka menunjukkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan pada loket pendaftaran di instalasi rawat jalan dibuka pada hari senin- kamis: pukul 08.00- 11.00 WIB; dan hari jum'at-sabtu: pukul 08.00- 10.00; serta untuk pelayanan yang dilakukan di instalasi rawat inap dan gawat darurat siap 24 jam. Semua kegiatan dimulai pada pukul 07.00 WIB, petugas kebersihan mulai bekerja membersihkan ruang perawatan, kamar mandi/toilet serta ruangan lainnya. Untuk Pelayanan pasien rawat jalan masing masing ruangan sudah ada target waktu yaitu  $\pm$  3-10 menit / pasien.

Bahwa pengaruh efisiensi waktu pelayanan sangat berpengaruh dan sangat erat kaitannya dengan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Muara Sikabalan dan untuk itu perlu kiranya kesadaran petugas untuk disiplin waktu agar pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik.

c. Responsivitas (daya tanggap):

Ketanggapan dan kesiapan Petugas untuk membantu kesulitan Pasien serta melakukan pelayanan yang obyektif.

Responsiveness meliputi sikap tanggap dari pegawai untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan serta kesiapan dari petugas untuk memberikan pelayanan yang obyektif untuk membantu apa yang dikeluhkan oleh pasien yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan tanpa membedakan.

Bahwa respon daya tanggap dan kesiapan petugas terhadap pengunjung di rumah sakit perlu di tingkatkan karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang dilakukan, sebab ketanggapan dan kesiapan pelayanan akan membantu dalam efisiensi waktu dan mengurangi beban pasien.

Maka diharapkan kepada puskesmas Muara Sikabalan untuk tetap berperan aktif untuk memperhatikan pengunjung di puskesmas supaya dapat terlayani dengan baik dan maksimal.

d. Assurance (jaminan)

Jaminan Merupakan suatu bentuk keterampilan dan kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan serta kesesuaian dalam memberikan pelayanan untuk mengurangi bentuk kesalahan dalam mengambil keputusan atau tindakan dan kesesuaian dalam pemberian obat pelayanan

Bahwa kemampuan, keterampilan dan kecakapan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan. Meka dari itu diharapkan untuk tetap membekali dan menggali kemampuan serta meningkatkan keahlian/keterampilan dengan mengikuti berbagai pelatihan untuk meningkatkan SDM demi kedepan untuk tercapainya pelayanan yang maksimal.

a) Kesesuaian obat yang diberikan

Kesesuaian dalam pemberian obat kepada pasien merupakan salah satu bukti kemampuan keterampilan melakukan pelayanan kesehatan dibidang peracikan obat-obatan kesesuaian penyakit dan obat, kesesuaian resep dan pengambilan obat dan kesesuaian antara obat dengan orang sesuai dengan nama orang yang tertera di resep.

Bahwa kesesuaian pemberian obat sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam pelayanan pasien di Puskesmas. Pengambilan obat harus sesuai dengan resep dokter, penyerahan obat harus sesuai dengan bio data yang tertera di resep. Kesalahan dalam pengambilan obat dan pemberian obat ke pasien akan mengakibatkan fatal dan beresiko serta berkurangnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan. Oleh sebab itu untuk tetap mempertahankan kinerja perlu kemampuan ketelitian supaya keparcayaan pengunjung kepada petugas terhadap pelayanan bisa terjamin.

b) Akses ke lokasi

Merupakan tempat dan lokasi sarana pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di puskesmas Muara Sikabaluun sudah sangat baik dan maksimal, tapi ada beberapa hal yang menjadi perhatian petugas kita yaitu sebagian besar petugas kesehatan melewati akses jalan ini, begitu juga pasien yang berkunjung ke Puskesmas, tidaklah mudah untuk menjangkau mendapatkan pelayanan kesehatan medis karna harus melewati jalan yang cukup susah. Itulah salah satu kendala petugas kesehatan yang membuat petugas datang terlambat apalagi musim penghujan.

Tenaga kesehatan yang ada di puskesmas sering mengeluhkan dengan kondisi jalan yang susah dilewati, begitu pula dengan pasien dan keluarga pasien yang mengatakan trauma untuk datang berobat hanya karena terpaksa saja harus ke Puskesmas apalagi saat mengantar dan menjemput pasien sakit/meninggal”.

e. Empathy (perhatian)

Empati mencakup pengertian kesiapan pegawai dalam memperhatikan dan mendengarkan keluhan pasien dan komunikasi antara pasien dan pegawai.

Bahwa perhatian petugas terhadap pasien sangat berpengaruh, karena sapaan dan perhatian yang empati dari petugas akan membuat pasien mengeluarkan semua keluhan dan keterbukaan yang berhubungan dengan penyakit yang dideritanya. Segala bentuk pelayanan akan baik hasilnya apabila komunikasi dan perhatian dilakukan dengan tulus dan ikhlas.

Dari 10 (sepuluh) prinsip pelayanan Puskesmas Muara Sikabaluan Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik peneliti menemukan pelayanan yang tidak sesuai yaitu :

1) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sikabaluan masih sangat susah untuk di akses berhubung jalan yang tidak bagus dan jelek serta beresiko, apa bila tidak cepat di benahi maka sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sikabaluan. bahwa Kemudahan Akses merupakan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Dengan kondisi jalan yang tidak mendukung pegawaiupun ikut malas-malasan untuk pergi dinas/ kerja yang akibatnya pelayanan kesehatan pasien pada puskesmas tidak terlayani dengan cepat dan pasien menunggu lama. Oleh sebab itu kepada pihak terkait seperti bapak Bupati/ dinas PU supaya memperhatikan dan melakukan percepatan pembangunan untuk mengurangi resiko dan melancarkan pelayanan publik

terutama pelayanan pasien rawat jalan yang berkunjung di puskesmas Muara Sikabalu dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

## 2) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Dari Penelitian yang didapat Petugas/ pegawai masih kurang kesadarannya untuk disiplin dan masih banyak pegawai yang datang terlambat, pulang cepat bahkan tidak hadir dengan alasan yang tidak jelas serta adanya keluhan dari masyarakat yang mengatakan petugasnya kurang ramah. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Ketidak disiplin pegawai/petugas dan ketidak ramahan petugas akan membuat pelayanan kesehatan tidak maksimal dan sangat berpengaruh terhadap kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan.

## 3) Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan pada puskesmas Muara Sikabalu belum maksimal, karena masih ditemukannya resep dokter yang dibuat oleh petugas/perawat, masih seringnya dokter meninggalkan ruangan pelayanan atau tidak masuk kerja karena sesuatu hal. Oleh karena itu diharapkan kepada Pimpinan untuk melihat dan mengevaluasi jumlah personil dokter dan untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan. Karena apabila ini berlanjut maka bisa mengakibatkan Pelayanan tidak akan terwujud sesuai dengan yang diharapkan dan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan

## 4) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Muara Sikabalu belum memadai dan kurang maksimal serta masih terkendala secara keseluruhan terutama di bagian ruangan pelayanan pendaftaran dan pemeriksaan umum yang selalu dikunjungi setiap hari oleh masyarakat pesakit yang membutuhkan pelayanan medis. Bahwa kelengkapan sarana dan

prasarana merupakan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Dengan demikian diharapkan kepada Kepala Puskesmas untuk meninjau ulang kapasitas dan kenyamanan ruangan pendaftaran dan ruang pemeriksaan dan mengupayakan untuk membuat stok peralatan pemeriksaan yang baru seperti Tensi Meter dan Stetoskop dan lain-lain serta sarana dan prasarana pendukung lancarnya pelayanan.

#### 5) Akurasi.

Pelayanan Kesehatan pasien rawat jalan pada wawancara dengan beberapa petugas kesehatan bahwa pelayanan di Puskesmas Muara Sikabalu sudah berjalan dengan baik dan maksimal. Namun dalam penelitian penulis melihat belumlah maksimal karena masih adanya petugas kesehatan/perawat yang melakukan pemeriksaan pasien dan peresepan obat di sebabkan dokter tidak di tempat. Bahwa akurasi merupakan produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Dalam hal ini mungkin bisa diterima namun untuk mengeluarkan obat harus melalui resep dokter . Pembuatan resep dokter oleh perawat mebuat pelayanan dan hasil pelayanan tidak akurat. Apabila hal ini terus berlanjut akan sangat berpengaruh terhadap hasil pelayanan.

Dengan demikian sesuai dengan semua hasil wawancara pada 15 responden di atas penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Muara Sikabalu sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal, keberhasilan yang dicapai menurut peneliatan penulis antara lain kesederhaan prosedur pelayanan, kejelasan informasi, kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan kenyamanan pelayanan.

Sedangkan pelayanan kesehatan yang masih terkendala adalah kemudahan akses ke puskesmas, penurunan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab yang masih kurang, kelengkapan sarana dan prasaran yang harus dibenahi dan dilengkapi serta Akurasi pemberian layanan.

Dari ke sepuluh prinsip palayanan publik tersebut diatas akan sangat berpengaruh terhadap hasil pelayanan apabila salah satu prinsip pelayanan dilaksanakan tidak maksimal

## **Kesimpulan**

### **A. Kesimpulan**

Secara umum Puskesmas Muara Sikabaluhan sudah melaksanakan dan menjalankan prosedur dan aturan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan namun hasilnya belum maksimal. Dari sepuluh prinsip pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Muara Sikabaluhan hanya 5 kegiatan pelayanan Kesehatan yang berjalan dengan baik. Dari ke lima kegiatan yang terlaksana di Puskesmas diantaranya adalah a) Kesederhanaan dimana puskesmas melakukan pelayanan tidak berbelit-belit dan melakukan pelayanan dengan cepat dan benar. b) Kejelasan pelayanan dan informasi yang diberikan petugas terhadap pelayanan cukup memuaskan pengunjung tidak membuat pasien banyak bertanya. c) Kepastian waktu yang diberikan saat pelayanan sudah berjalan dengan baik dan tidak membuat pasien menunggu lama dan membosankan, d) Keamanan dalam pelaksanaan pelayanan berjalan baik karena petugas dibekali SDM yang memadai dan kepastian hukum yang jelas dan e) Kenyamanan dalam pelayanan sudah sangat baik di sertai lingkungan yang bersih dan asri juga kelengkapan sarana penunjang membuat pengunjung aman dan nyaman.

Namun demikian pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Muara Sikabaluhan tidaklah mulus sesuai yang diharapkan, ada beberapa kendala yang membuat pelayanan tidak maksimal diantaranya adalah Kemudahan akses yang tidak seimbang dengan keindahan bangunan Puskesmas, jalannya berlobang, berlumpur, dan sering tergenang air atau banjir, dengan kondisi jalan ini pula petugas/ pegawai mengurangi kedisiplinan, datang terlambat, suka meninggalkan tugas dengan kondisi jalan petugas sering marah karena alasan kelelahan, dengan datang terlambat dan sering meninggalkan tugas menyebabkan berkurangnya tanggung jawab seorang pegawai/ petugas akibatnya hasil pekerjaan tidak maksimal yang mempengaruhi terhadap ke akuratan pelayanan, pencatatan dan pelaporan terutama dalam hal peresepan obat pasien.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan masalah-masalah diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlunya perhatian Pemerintah terhadap dukungan kemudahan akses jalan masyarakat tempat pelayanan Kesehatan ke Puskesmas Muara Sikabaluhan untuk percepatan pembangunan. Diharapkan kepala Puskesmas Muara Sikabaluhan mengajukan permohonan melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Mentawai untuk penambahan sarana dan prasarana untuk mendukung maksimalnya pelayanan kesehatan terhadap pasien.
2. Perlunya dilakukan evaluasi hasil kinerja yang telah dilakukan oleh para petugas kesehatan dan evaluasi untuk dokter serta petugas dibagian farmasi/apotek, agar menjadi lebih baik, selalu ramah kepada pasien saat memberikan pelayanan kepada pasien serta kedisiplinan petugas. Perlunya dilakukan survei kepuasan pasien secara berkala, untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu yang dirasakan pasien diloket pendaftaran, bagian pemeriksaan dan bagian farmasi/apotek.

## **REFERENSI**

Alamsyah, D, 2011, Manajemen Pelayanan Kesehatan, Nuha Medika, Yogyakarta.

- Al-Assaf, AF, 2009, Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional, Kedokteran EGC, Jakarta.
- Nursalam (2007), Manajemen keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional, Jakarta : Salemba Medika
- Efendi (2002). Sifat Pelayanan Publik. Ghalia Indonesia
- Moenir (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moloeng( 2007:3)Metodologi Penelitian kualitatif penerbit PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Mulyadi (2016:191)Sistim InformasiAkuntansi. JakartaSalembah Empat
- Prajudi (2009), Administrasi Sebagai Organ Negara, Gunung Agung Jakarta
- Pohan Imbalo S, 2006, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, EGC, Jakarta.
- Slamet Wijadi dan Prof Prajudi (2002), Wujud Kegiatan Administrasi, Ghalia Indonesia-Jakarta
- Sondang P. Siagian (2009), Filsafat Administrasi, Gunung Agung Jakarta
- Soewarno Handyaningrat (2006), Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Balai Pustaka\_Indonesia
- Salimah, S. (2009).Training Need Analysis (TNA) Di Rumah Sakit. Dikutip tanggal15 Maret 2012, dari <http://indosdm.com/training-need-analysis-tna-di-rumah-sakit>
- Sianipar (2002). Pengertian Dasar Pelayanan Publik. Bumi Aksara-Jakarta
- SM. Kallis, dkk (2006), Buku Pintar Jilid I dan 24, STIA LPPN YPGP Padang
- Sabarguna, BS, 2008, Quality Assurance Rumah Sakit, Sagung Seto, Jakarta.
- The Liang Gie (2005), Administrasi Perkantoran Modern, Balai Pustaka, Jakarta
- Trihono, 2005, Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat, CV. Sagung Seto, Jakarta.
- Wanti, D. G. (2011).Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Klinik RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2011.
- Wahyuni (2016).Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah (Edisi Pertama).Jakarta: Salemba Medika.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pelayanan Umum
- Undang Undang 1945
- Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 523/KEPMENKES /PER/XI/1982 tentang Upaya Pelayanan Medik