

Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer

<https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik>

Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan

¹Miftahul Syafira, ²Yoserizal, ^{*3}Roni Ekha Putera

^{1,2,3}Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas

[1miftahulsyafiraaa@gmail.com](mailto:miftahulsyafiraaa@gmail.com), [2yoserizal@soc.unand.ac.id](mailto:yoserizal@soc.unand.ac.id),

[*3roniekhaputera@soc.unand.ac.id](mailto:roniekhaputera@soc.unand.ac.id)

ARTICLE INFO

Send 04/08/2023

Received 18/08/2023

Accepted 19/08/2023

Abstract

Health services are one of the important service areas provided to the community. This is done to improve the health standard of the nation. Puskesmas play a very important role in the process of health development. Community Health Centers are also required to improve their performance optimally to provide good health services to the community. However, after making initial observations the researchers found that the service the patients felt was unsatisfactory. This study uses the theory of public bureaucratic performance put forward by Agus Dwiyanto which can be measured through Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. The method used in this research is a qualitative research method with a descriptive research design. Data collection techniques were carried out by interviews and documentation. While the data validity technique was carried out using source triangulation method by selecting informants by purposive sampling and accidental sampling. The results showed that the performance of the Seberang Padang Community Health Center in providing health services in general was not optimal. There are several factors that cause it, namely the minimum service standard (SPM) at the Seberang Padang Health Center has not reached the set target. Then the infrastructure for productive age health services such as blood sugar sticks is inadequate, the infrastructure for complaint services is still not optimal. Meanwhile, the form of accountability internally and externally at the Seberang Padang puskesmas has been going well, such as the services provided by the Seberang Padang puskesmas in accordance with the applicable Standard Operating Procedures (SOP) and conducting monthly monitoring evaluations of its performance achievements. Then, making reports on activities carried out every month or yearly.

Keywords: Performance, Health Services

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bidang pelayanan penting yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan taraf kesehatan bangsa. puskesmas berperan sangat penting dalam proses pembangunan kesehatan. Puskesmas juga diuntut untuk meningkatkan kinerja secara optimal untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat. Namun, setelah melakukan observasi awal peneliti menemukan pelayanan yang dirasakan pasien kurang memuaskan. Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yang dapat diukur melalui Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

metode penelitian Kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi sumber dengan pemilihan informan secara purposive sampling dan accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja puskesmas Seberang Padang dalam memberikan pelayanan kesehatan secara umum belum optimal. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab yaitu standar pelayanan minimal (SPM) pada puskesmas Seberang Padang belum mencapai target yang telah ditetapkan. Kemudian prasarana pada pelayanan kesehatan usia produktif seperti stick gula darah yang belum memadai, prasarana pada layanan pengaduan masih belum maksimal. Sementara itu, bentuk pertanggung jawaban secara internal maupun eksternal pada puskesmas Seberang Padang sudah berjalan dengan baik seperti, pelayanan yang diberikan puskesmas Seberang Padang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan melakukan monitoring evaluasi setiap bulan terhadap capaian kinerja nya. Kemudian, pembuatan laporan kegiatan yang dilakukan setiap bulan maupun tahunan.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan Kesehatan

*Roni Ekha Putera

E-mail : roniekhaputera@soc.unand.ac.id

PENDAHULUAN

Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Berdasarkan (Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009) tentang kesehatan menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat. (Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128 Tahun 2004) tentang kebijakan dasar hukum Puskesmas mendefinisikan puskesmas adalah Unit pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kota/Kabupaten yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Wantoro, (2019) mengatakan jika mengacu pada undang-undang tersebut maka kesehatan merupakan hak prerogratif bagi masyarakat, bahwa masyarakat berhak memperoleh sarana prasarana pelayanan kesehatan yang baik, dalam hal ini juga dapat dilihat bahwa kesehatan merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang dalam penyelenggaraannya merupakan wewenang wajib pemerintah pusat maupun daerah. Dimana dalam hal tersebut pemerintah pusat maupun daerah bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik. Bobi (dalam Usman, et al., 2010) mengatakan di era keterbukaan informasi sekarang ini pelayanan kesehatan yang bermutu dan akuntabel menjadi suatu hal yang penting, sehingga memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk dapat merasakan kenyamanan dalam menerima layanan.

Menurut Triwahyuni, et al., (2020), Organisasi Kesehatan Sedunia (WHO) pada tahun 1946 merumuskan definisi kesehatan sebagai keadaan sejahtera dari aspek fisik, mental, dan sosial, dan tidak hanya terbebasnya seseorang dari penyakit ataupun kecatatan. Definisi tersebut menegaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia yang diperoleh oleh setiap individu yang bernyawa tanpa adanya diskriminasi. Pernyataan ini didukung oleh The Universal Declaration of Human Rights, United Nations Organization (UNO) yang menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak atas kehidupan yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya, termasuk makanan, pakaian, perumahan dan perawatan medis serta layanan sosial yang diperlukan, dan hak atas keamanan jika pengangguran, sakit, kecacatan, janda, usia lanjut atau kekurangan mata pencaharian lainnya dalam keadaan diluar kendali.

Maka dari itu, kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur

penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap dapat hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan, serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Tentunya masyarakat sangat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan secara bertanggungjawab, aman, berkualitas serta merata dan tidak mendiskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan dapat terlindungi (Irza, et al.,2022).

Yuliana, et al., (2020) mengatakan Saat ini pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan di bidang kesehatan selain pangan dan juga pendidikan. Hal ini tidak lepas dari adanya kebutuhan masyarakat untuk tetap bisa memiliki kehidupan yang sehat. Sehingga dengan demikian dibutuhkan pelayanan kesehatan yang memadai guna mendukung pola tersebut. Namun kenyataan yang dihadapi oleh masyarakat dewasa ini adalah layanan yang di dapatkan tidak merata selain itu juga masih perlunya perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan akses layanan kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas menjalankan fungsinya sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan masyarakat primer dan pusat pelayanan kesehatan perorangan primer, puskesmas berkewajiban memberikan upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan pengembangan. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama harus mempunyai kinerja yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten serta fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan milik Pemerintah dan Pemerintah Daerah melakukan pembinaan dan Pengawasan terhadap penyelenggaraan Puskesmas, sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing (Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas).

Kota Padang secara terus menerus meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Dinas Kesehatan Kota Padang, pembangunan kesehatan Kota Padang secara umum bertujuan agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan upaya kesehatan masyarakat yang dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Disamping itu, pembangunan kesehatan di Kota Padang diarahkan untuk peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut Kota Padang menyediakan beberapa jenis tempat pelayanan kesehatan yang diantaranya terdiri dari rumah sakit, puskesmas, dan klinik. Berikut adalah data jumlah puskesmas yang ada di Kota Padang tahun 2016 dan 2021 pada tabel 1.

Tabel 1. Daftar Jumlah Puskesmas di Kota Padang Tahun 2016-2021

Kecamatan	Jumlah Puskesmas	
	2016	2021
Bungus Teluk Kabung	1,00	1,00
Lubuk Kilangan	1,00	1,00
Lubuk Begalung	2,00	2,00

Padang Selatan	3,00	3,00
Padang Timur	1,00	1,00
Padang Barat	1,00	1,00
Padang Utara	3,00	3,00
Nanggalo	2,00	2,00
Kuranji	3,00	3,00
Pauh	1,00	1,00
Koto Tangah	4,00	5,00
Padang	22,00	23,00

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Padang

Dalam melaksanakan pelayanan publik tersebut diperlukan kinerja yang optimal guna mencapai kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Prawirosentono dalam Sinambela menyebutkan, kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Sinambela, et al.,2017).

Penilaian kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Dalam organisasi pemerintah, penilaian kinerja yang selama ini dilakukan dalam bentuk Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), dimana indikator keberhasilan yang digunakan adalah berbasiskan realisasi anggaran, bukan berbasiskan capaian kerja. Sedangkan penilaian kinerja dengan menggunakan indikator capaian kerja, terutama untuk unit-unit pelayanan publik, sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, serta menjadi motivator bagi para aparatur pelaksana (*frontline staff*). Disamping itu, hasil penilaian kinerja dapat dijadikan sebagai alat kontrol masyarakat akan kinerja pemerintah dibidang pelayanan publik, karena informasi mengenai kinerja berguna untuk menilai tingkat pemenuhan harapan dan kepuasan *stakeholders* nya, yang tentunya penting bagi upaya pembenahan kinerja pelayanan itu sendiri (Ariany dan Putera, 2013)

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan fenomena-fenomena kinerja organisasi yang terjadi pada Puskesmas Seberang Padang yaitu pada pelayanan kesehatan pada usia produktif. Fenomena yang peneliti temui dilapangan bahwa masih ada beberapa masalah yang terjadi pada pelayanan tersebut. Salah satunya Dari sumber daya yang masih belum memadai dan masih memiliki keterbatasan salah satunya pada perawat, dokter dan gizi kesehatan lingkungan. Permasalahan tersebut dapat di lihat pada tabel 2

Tabel 2. Permasalahan yang Terjadi Pada Pelayanan Kesehatan Skrining Usia Produktif

No.	Prioritas Masalah	Penyebab Masalah
1.	Masih ada 56% skrining usia produktif yang belum mendapatkan pelayanan kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja petugas dalam pelaksanaan program kurang maksimal (tugas rangkap) 2. Pengetahuan petugas ttg E-plikasi epuskesmas belum maksimal 3. Kepatuhan petugas dalam menginputkan laporan kegiatan kedalam aplikasi masih kurang 4. E-puskesmas belum dimanfaatkan dengan maksimal 5. Koordinasi dengan program lain yang belum optimal 6. Laporan Jejaring masih belum maksimal 7. Dana untuk pemeriksaan gula darah belum memadai 8. Kegiatan dilaksanakan pagi hari

Sumber: Data Laporan Tahunan Puskesmas Seberang, 2022

Pada tabel 2 terdapat permasalahan yang terjadi pada pelayanan kesehatan usia produktif yang menjadi penyebab tidak tercapainya target skrining usia produktif. Dimana masih ada 56% skrining usia produktif yang belum mendapatkan pelayanan kesehatan. Persoalan selanjutnya yang peneliti temukan dilapangan masih terdapat masyarakat yang mengeluh adanya kendala pada jadwal pelayanan. Hal ini disebabkan kurangnya informasi yang diterima masyarakat dari Puskesmas Seberang Padang.

Berdasarkan fenomena diatas dapat diketahui bahwa terdapat indikator kinerja organisasi yang dinilai kurang memadai pada Puskesmas Seberang Padang. Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk membahas Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan. Signifikansi penelitian ini adalah untuk memberikan pedoman pada Puskesmas Seberang Padang untuk meningkatkan kinerja organisasinya dalam memberikan pelayanan kesehatan di Kota Padang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan informan yang berkompeten dan dapat memberikan data serta

keterangan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung terutama dalam pelayanan kesehatan usia produktif Puskesmas Seberang Padang, Kecamatan Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat. Pengumpulan data dengan dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini berupa peraturan-peraturan, surat keputusan, laporan tahunan dan gambar foto yang terkait dengan penelitian. Unit analisis pada penelitian ini adalah lembaga, yakni Puskesmas Seberang Padang. Sedangkan untuk pembenaran hasil atau *crosscheck* hasil penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Seberang Padang.

HASIL DAN ANALISIS

Pada penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan temuan dari riset lapangan mengenai Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan. Pemaparan akan dilakukan sesuai dengan konsep kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, yaitu Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

1. Produktivitas

Dwiyanto, et al.,(2006) berpendapat dalam melaksanakan pelayanan publik diperlukan kinerja yang baik dan maksimal agar tujuan organisasi dapat tercapai sesuai yang di harapkan. Maka dari itu diperlukan pelayanan yang efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang berkualitas. Dilihat dari pengertiannya produktivitas adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur efisiensi dan efektivitas dalam menghasilkan output atau hasil dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. Konsep produktivitas dapat diukur melalui dua indikator yang terbagi menjadi efisiensi dan efektivitas.

Pelayanan publik yang efisien berarti penggunaan sumber daya yang tepat waktu, tenaga, dan anggaran yang optimal. Dengan efisiensi yang baik, pemerintah atau organisasi dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih bijaksana, dan meningkatkan produktivitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam organisasi, mencapai efisiensi yang tinggi dapat membantu meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya dan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan. Efisiensi merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai keberhasilan dan keberlanjutan organisasi.

Puskesmas Seberang Padang memiliki tujuan dan sasaran yang perlu diperoleh dengan meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan. Untuk mencapai tujuan tersebut Puskesmas Seberang Padang sudah menggunakan sistem yaitu RME (Rekam Medis Elektronik) guna sistem tersebut yaitu untuk mendukung dan menunjang pelayanan yang diberikan agar lebih cepat. Kecepatan pelayanannya dapat dilihat dari peng-inputan data pasien yang dilakukan dengan sistem elektronik bukan dengan cara manual. Kemudian dari segi penghematan biaya yaitu dengan telah digunakannya sistem RME dapat mengurangi penggunaan ATK (Alat Tulis Kantor) dimana sebelumnya peng-inputan data pasien masih dilakukan secara manual, tetapi sekarang sudah menggunakan sistem elektronik. Selain itu, tarif yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan Perwako Nomor 76 Tahun 2021, sehingga masih dapat dijangkau oleh masyarakat umum.

Ratminto dan Winarsih (2005) berpendapat bahwa Efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik

itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi. Efektivitas dapat dijadikan sebagai parameter keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, apabila sebuah organisasi mampu mencapai tujuan dengan baik, maka organisasi tersebut sudah bekerja dengan efektif.

Pada aspek ini peneliti ingin melihat sejauh mana Puskesmas Seberang Padang telah mencapai target kinerja. Menurut Bobi, et al., (2020) Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM ini berupa jenis-jenis pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dengan memiliki tolak ukur yang jelas untuk tiap jenis pelayanan. Berdasarkan data Standar Pelayanan Minimal (SPM) puskesmas Seberang Padang, pelayanan kesehatan pada usia produktif belum mencapai target yang telah ditetapkan. Capaian terendah Standar Penilaian Minimal (SPM) pada tahun 2022 yaitu pada pelayanan kesehatan usia produktif dengan capaian 44%. Dari data yang peneliti temukan, masih ada 56% skrining usia produktif yang belum mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Puskesmas Seberang Padang tahun 2022

No	Jenis Pelayanan	Target Tahunan	Capaian Program		Capaian SPM	
			Abs	%	Abs	%
1.	Pelayanan Kesehatan ibu hamil	275	181	66	181	100
2.	Pelayanan kesehatan ibu bersalin	262	181	69	181	100
3.	Pelayanan kesehatan bayi baru lahir	250	181	72	181	100
4.	Pelayanan kesehatan balita	1227	984	80	970	98,5
5.	Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar	2650	2501	94	2501	100
6.	Pelayanan kesehatan pada usia produktif	10908	8650	79	3838	44
7.	Pelayanan kesehatan pada usia lanjut	1152	913	79	741	81
8.	Pelayanan kesehatan hipertensi	2617	523	20	365	70
9.	Pelayanan kesehatan pada penderita diabetes melitus	217	187	86	153	81

10.	Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat	34	34	100	34	100
11.	Pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis	65	41	61,5	41	100
12.	Pelayan kesehatan orang dengan resiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (HIV)	1129	159 7	141,5	1597	100

Sumber: Laporan Tahunan Puskesmas Seberang Padang, 2022

Petugas di Puskesmas Seberang Padang merasa bahwa pencapaian target program kerja mereka belum optimal karena masih kekurangan sumber daya manusia nya. Peneliti berasumsi bahwa dengan adanya kekurangan sumber daya manusia ini memberikan beban kerja bagi aparatur puskesmas yang merangkap banyak tugas dalam satu waktu. Faktor lain yang menjadi penyebab permasalahan pelayanan kesehatan pada usia produktif yaitu dalam melakukan pendataan skrining di kelurahan tersebut. Puskesmas Seberang Padang telah berupaya untuk memfasilitasi masyarakat. Akan tetapi, sebagian dari masyarakat di kelurahan tersebut susah untuk berkontribusi dikarenakan faktor pekerjaan yang tidak bisa ditinggal begitu saja. Kemudian, peneliti menemukan adanya keluhan dari pengunjung mengenai waktu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Seberang Padang tidak sesuai dengan yang dijanjikan sehingga pasien tersebut menunggu terlalu lama.

2. Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan Organisasi/Perusahaan melakukan kualitas pelayanan yang terbaik agar mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan publik. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada pemenuhan kebutuhan serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan juga dapat di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat. Dengan adanya kepuasan masyarakat, dapat menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Kepuasan masyarakat selalu berkaitan dengan organisasi publik dan menjadi sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Pasolong, (2010) mengatakan, semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kondisik fisik puskesmas juga sangat penting dalam menunjang pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Misalnya, kondisi ruang tunggu pasien, ketersediaan alat kesehatan dan informasi yang terpampang dilingkungan puskesmas baik itu mengenai biaya pelayanan, alur prosedur pelayanan dan informasi kesehatan yang ada. Hasil temuan peneliti bahwa fasilitas kursi tunggu untuk pasien yang datang ke puskesmas dirasa masih kurang. pada masing-masing

poli di puskesmas hanya tersedia satu kursi panjang, apabila pengunjung sedang ramai, maka pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk terpaksa berdiri. Akan tetapi, dilihat dari informasi yang terpampang di puskesmas Seberang Padang sudah cukup baik. Seperti, alur pelayanan yang dipajang di setiap masing-masing poli, spanduk/banner mengenai informasi kesehatan, informasi layanan kesehatan di social media, informasi layanan pengaduan dan informasi mengenai tarif pelayanan yang terpajang di loket puskesmas.

Selain itu, puskesmas Seberang Padang juga memiliki akun social media Instagram yang bertujuan untuk menyampaikan mengenai informasi yang ada di puskesmas, baik itu informasi pelayanan kesehatan maupun informasi keluhan yang dialami pengunjung. Selain sarana, puskesmas Seberang Padang juga menyediakan prasarana sebagai penunjang pelayanan agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal yaitu berupa laptop, komputer dan printer. Puskesmas Seberang Padang menyediakan laptop, komputer dan printer di setiap ruangan untuk mempermudah pelayanan seperti penginputan data, penginputan data skrining, mengakses informasi kesehatan dll.

Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan masih terdapatnya beberapa masalah ketidakpuasan pasien akan pelayanan yang dilakukan oleh petugas di Puskesmas Seberang Padang. Misalnya, masih ada pasien yang belum puas dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas medis maupun non medis. Pasien tersebut menyatakan pernah mengalami dua indikasi penyakit. Akan tetapi yang di tangani dan di obati hanya satu indikasi saja. Selain itu, pada pelayanan kesehatan usia produktif juga masih mengalami kendala pada ketersediaan alat kesehatan yaitu pada stick gula darah.

3. Responsivitas

Dwiyanto, et al., (2006) mengatakan responsivitas organisasi adalah kapasitas untuk mengidentifikasi, memprioritaskan dan mengubah kebutuhan masyarakat menjadi berbagai program layanan. Responsivitas juga dapat diartikan sebagai seberapa baik suatu organisasi menjawab asumsi, keinginan dan permintaan pengguna jasa.

Pengelolaan keluhan masyarakat di Puskesmas Seberang Padang harus menjadi perhatian utama bagi seluruh civitas organisasi. Hal ini karena keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilakukan masih selalu ada. demikian juga dengan menjawab apa yang menjadi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sudah menjadi tanggung jawab unit kerja pelayanan (Ariany dan Putera, 2013).

puskesmas Seberang Padang memiliki tim untuk memantau kepuasan pelanggan yang dilakukan selama 1x6 bulan. Puskesmas Seberang Padang juga memiliki layanan pengaduan melalui WhatsApp, kotak kepuasan pelanggan dan Instagram. Pada media instagram, puskesmas seberang padang melakukan live streaming pada setiap senin dan kamis untuk menyampaikan informasi layanan serta membuka layanan pengaduan. Akan tetapi, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa peneliti tidak menemukan adanya kotak saran yang tersedia di Puskesmas Seberang Padang melainkan hanya tulisan nya saja.

4. Responsibilitas

Setiap kegiatan yang menjadi rutinitas di Puskesmas Seberang Padang telah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tujuan dari SOP ini adalah agar sebuah kegiatan memiliki prosedur baku sehingga siapa saja yang melakukan

kegiatan tersebut akan menghasilkan hasil yang sama. Tidak ada pelayanan yang diluar dari SOP yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat atau kelompok yang memiliki syarat yang lengkap yang berhak atas pelayanan tersebut (Ariany dan Putera, 2013).

puskesmas Seberang Padang telah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Dimana SOP tersebut sudah tertera pada setiap masing-masing poli di puskesmas Seberang Padang. Hal ini sesuai dengan yang di amati oleh peneliti di lapangan, bahwa peneliti melihat adanya alur pelayanan pada masing-masing poli di puskesmas seberang padang.

Secara umum, SOP puskesmas Seberang Padang dimulai dari masyarakat datang ke puskesmas kemudian melakukan pendaftaran dan registrasi, setelah melakukan pendaftaran pasien di persilahkan ke poli sesuai dengan kebutuhannya. Setelah selesai dari poli yang dituju apabila pasien memerlukan konsultasi akan diarahkan sesuai kebutuhannya. Misalnya, pasien yang konsultasi ke bagian labor akan diarahkan ke labor, setelah hasil dari labornya keluar pasien diarahkan untuk balik lagi ke polinya. Kemudian, kalau dari poli tersebut perlu pengobatan akan dikasih obat langsung ke bagian resep. Dan setelah semua selesai pasien dipersilahkan untuk pulang. Pada pelayanan kesehatan usia produktif juga sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan aturan yang berlaku.

5. Akuntabilitas

akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik dapat diukur dari sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan nilai dan norma eksternal yang ada. ukuran akuntabilitas ini menunjukkan besarnya tanggung jawab aparatur atas kebijakan maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dwiyanto, et al., (2006)

Puskesmas Seberang Padang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya memiliki pertanggung jawaban terhadap pelayanan kesehatannya baik secara internal maupun eksternal. Pertanggung jawaban secara internal merupakan pelaporan hasil kegiatan pelayanan kesehatan di lingkungan Puskesmas Seberang Padang yang dilakukan setiap bulan dan tahunan. Penekanan pertanggung jawaban oleh Puskesmas Seberang Padang bukan dari laporan hasil evaluasi pencapaian kinerja saja melainkan juga pertanggung jawaban secara eksternal yang berorientasi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Pertanggung jawaban Puskesmas Seberang Padang meliputi seluruh jenis pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawab Puskesmas Seberang Padang untuk melayani masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap Analisis Kinerja Puskesmas Seberang Padang belum berjalan dengan optimal jika mengacu pada teori kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yang terdiri dari Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas Dan Akuntabilitas. Dimana masih terdapat permasalahan-permasalahan dari beberapa indikator sehingga tidak tercapainya target yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, puskesmas Seberang Padang terus berusaha

untuk memperbaiki kinerjanya agar kedepannya pelayanan kesehatan yang diberikan lebih maksimal.

REFERENSI

Ananda, Bobi, R.E Putera dan Ria Ariany (2020) Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi) Vol 8 (2) Tahun 2020*.

Ariany, R., & Putera, R. (2013) Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*. 29 (1), 34-35. doi: <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.364>

Dwiyanto, Agus, dkk. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Irza, S., Kurniansyah, D., Priyanti, E. (2022) Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Hukum Puskesmas

Laporan Tahunan Puskesmas Seberang Padang Tahun 2022

Pasalong, Harbani. (2012). Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani (2010). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas

Sinambela. dkk. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Triwahyuni, Maisy, R.E Putera, dan Wewen K.R (2020) Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy, Vol 6 No. 1 Tahun 2020*, 13.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Wantoro, Joko. (2019) Analisis Kinerja Puskesmas Payungrejo di Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengan. *Jurnal Simplex, Vol 2 No.3 Tahun 2019*. 107.

Winarsih & Ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Yuliana, Wike, R.E Putera dan Yoserizal (2020) Inovasi Pelayanan Kesehatan Public Safety Center 119 (PSC 119) Smash Care's di Kota Solok. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik) Vol 8 No. 1 Tahun 2020*, 266.