

**PELAYANAN PUSKESMAS IDAMAN DAN IDOLA
DALAM RANGKA MENINGKATKAN KESEHATAN MASYARAKAT
(Studi Kasus pada Puskesmas Cukir Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang)**

Dian Novitasari, Mardiyono, Abdul Wachid

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: dianwhan2@yahoo.co.id

Abstract: *An Idol and Idaman Local Clinic's Service In Improving the Citizens Health (A Study on Local Clinic of Cukir Kecamatan Diwek Kabupaten of Jombang). One of the public services that has been held by the government is the service in the field of health. As a basic health service centers, local clinic was required to be able to provide excellent service to all communities without any discrimination. Just as Cukir local clinic that provides services Idaman for outpatient care and also accompanied with Idola for inpatient care services. The public interest in using the health services at the Cukir local clinic had increased because people put great trust in the quality of services there. This proved from the number of patient visits that increase continuously and degree of public health in Jombang that getting better. This research's objective is to determine, describe, and analyze on how the applying of the local clinic service called Idaman and Idola in Cukir Local Clinic in an occasion to improvise the citizens health.*

Keywords: *local clinic, publik services*

Abstrak: Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola Dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Masyarakat. (Studi Kasus Pada Puskesmas Cukir Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang).

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah layanan di bidang kesehatan. Sebagai pusat pelayanan kesehatan dasar, Puskesmas dituntut untuk dapat memberikan layanan prima bagi seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Seperti halnya Puskesmas Cukir yang memberikan pelayanan Idaman untuk rawat jalan dan juga disertai dengan pelayanan Idola untuk rawat inap. Minat masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Cukir semakin meningkat dikarenakan masyarakat menaruh kepercayaan besar terhadap kualitas pelayanan yang ada di sana. Hal ini terbukti dari jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat dan derajat kesehatan masyarakat Jombang yang semakin membaik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola di Puskesmas Cukir dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat.

Kata kunci: puskesmas, pelayanan publik

Pendahuluan

Mengingat bahwa kesehatan merupakan salah satu hak paling dasar yang dimiliki oleh masyarakat dan harus selalu dipenuhi maka setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dari setiap lapisan masyarakat baik itu kaya maupun miskin. Hal tersebut diperkuat dengan dikeluarkannya Undang-undang Pokok Kesehatan pada tanggal 15-10-1960 Nomor 9 BAB I Pasal 1 yang menyatakan bahwa tiap warga negara berhak memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan perlu diikuti sertakan dalam usaha-usaha kesehatan pemerintah. Selain itu, jika dilihat pada ruang lingkup nasional, khususnya dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa tujuan negara Republik Indonesia, salah satunya

yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum. Tujuan ini dapat memiliki makna bahwa negara bertanggung jawab untuk meningkatkan derajat kesehatan rakyat Indonesia. Tujuan ini kemudian dipertegas di dalam batang tubuhnya (hasil amandemen) pasal 28H ayat (1), yang menjamin hak warganya untuk sehat, dimana setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang masih belum dapat diselenggarakan secara maksimal merupakan salah satu bentuk agenda wajib yang harus disoroti dan segera diselesaikan baik oleh pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah. Kabupaten Jombang merupakan salah

satu daerah yang sempat mengalami kasus BGM atau tingginya angka balita yang berada di bawah garis merah pada tahun 2005, oleh karena itu diperlukan adanya sebuah reformasi di sektor kesehatan. Dengan mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat, maka Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang mempunyai strategi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas yaitu pelayanan kesehatan rawat jalan yang biasa disebut Puskesmas Idaman (Indah, Damai, Aman dan Nyaman) dan Puskesmas Rawat Inap Idola (Indah, Damai, Obyektif, Lancar dan Aman) dengan strategi SENYUM.

Puskesmas Idaman adalah Puskesmas dengan pelayanan kesehatan bermutu yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standart Operating Procedure (SOP) pelayanan kesehatan. Puskesmas Idaman juga merubah paradigma dari “Puskesmas yang mengatur Masyarakat” menjadi “Puskesmas yang memenuhi harapan Masyarakat”. Sedangkan untuk Puskesmas Rawat Inap Idola ditujukan untuk memberikan pelayanan rawat inap yang bermutu dan terjangkau serta dilengkapi dengan Dokter setiap seminggu sekali.

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cukir diharapkan mampu memberikan jaminan kesehatan yang layak, murah dan mudah dijangkau. Berdasarkan hasil observasi peneliti, dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien yang menggunakan layanan rawat inap di Puskesmas Cukir menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan pasien, terutama dalam bidang manampung keluhan pasien. Rata-rata Dokter, perawat dan staf administrasi sangat ramah dan tanggap terhadap semua keluhan pasien.

Di samping itu juga terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat proses berjalannya pelayanan di Puskesmas, antara lain belum lengkapnya alat-alat kesehatan, seperti alat-alat laboratorium yang kurang memadai sehingga mengharuskan pasien dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah serta ada beberapa jenis obat yang mengharuskan pasien membeli diluar, padahal menurut pengakuan pasien tersebut, beliau lebih menyukai dirawat di Puskesmas Cukir ketimbang di RSUD dikarenakan sikap Dokter dan perawat yang lebih sabar serta telaten dalam memberikan pelayanan. Selain itu juga terkait masalah kepegawaian di Puskesmas Cukir yang jumlahnya masih belum tercukupi membuat para pegawai tidak dapat bekerja secara maksimal. Hal ini diakibatkan

karena ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dengan jumlah pasien yang berkunjung.

Jika dilihat dari segi tariff/biaya perlu diketahui pula bahwa retribusi puskesmas sebelum tahun 2010 masih Rp. 4.000. setelah keluarnya Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 22 Tahun 2010 tentang Retribusi Layanan Puskesmas tarif naik menjadi Rp. 5.000. Hal ini tentu saja akan sangat sangat memberatkan pengguna layanan Puskesmas.

Tinjauan Pustaka

1. Administrasi Publik

Menurut Indradi (2004, h.8) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Negara/aparatur pemerintah untuk mencapai tujuan negara secara efisien. Dari definisi diatas maka dapat dijelaskan mengenai kegiatan-kegiatan apa yang dilakukan oleh aparatur Negara/administrator Negara. Jika diamati dari definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa administrator Negara memiliki beberapa kegiatan antara lain adalah merumuskan, melaksanakan, mengimplementasikan serta memaksakan haluan Negara. Sekalipun demikian, untuk mengetahui lebih jelas apa saja yang harus dilakukan oleh aparatur Negara, kiranya dapat dilihat fungsi yang dibuat oleh Austin Ranney dalam Indradi (2003, h.43), Ranney mengatakan bahwa daftar itu dibuat modern, tidak terlalu lengkap, tetapi juga tidak terlalu kurang.

2. Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Stoner dalam Domai (2005, h.32) definisi dari manajemen yaitu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan usaha-usaha para usaha anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan yang dimaksud dengan manajemen pelayanan menurut Moenir (1995, h.186) adalah manajemen proses karena disini pelayanan diartikan sebagai suatu proses sehingga dapat ditangkap garis besarnya yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran, dan memuaskan bagi pihak yang dilayani.

Pengertian pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Lijan (2006, hal.5) adalah sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan

pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain juga perlu memperhatikan standar pelayanan juga merupakan unsur penting untuk dapat melihat kualitas dari suatu bentuk pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar pelayanan publik itu sendiri adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Selain itu standar pelayanan publik juga wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan;

3. Pelayanan Prima

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1995 menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Lijan (2006, h.8) menerangkan bahwa aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel yang dimaksud meliputi:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani;
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah;
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;

8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti diatas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

4. Layanan Sepenuh Hati

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuh hati". Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton (1998) dalam Lijan (2006, h.8), dimaksudkan bahwa pelayanan tersebut merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud adalah, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton dalam Lijan (2006, h.9), terletak pada kesungguhan empat sikap "P" antara lain *passionate* (gairah), *progressive* (progresif), *proactive* (proaktif), *positive* (positif).

5. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah memiliki kewajiban penuh dalam memberikan hak bagi seluruh warga Negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara adil dan merata tanpa adanya diskriminasi. Definisi kesehatan menurut Undang-Undang No. 23 tahun 1992 tentang kesehatan yaitu keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak upaya yang perlu dilakukan, salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Menurut Levey dan Loomba dalam Azwar (1996, h.34), yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan

menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Dari pengertian diatas, maka dapat diketahui bahwa banyak sekali bentuk dan jenis dari pelayanan kesehatan.

6. Puskesmas

Menurut Trihono (2005, h.8) pengertian Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Definisi Puskesmas juga mencakup sub-sub bagian sebagai berikut:

- a. Unit pelaksana teknis
Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia.
- b. Pembangunan kesehatan
Definisi 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.
- c. Pertanggungjawaban penyelenggaraan
Maksudnya adalah pertanggungjawaban utama penyelenggaraan terletak pada seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah Kabupaten atau Kota adalah Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota, sedangkan Puskesmas bertanggungjawab hanya untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota sesuai dengan kemampuannya.
- d. Wilayah kerja
Secara nasional, standar wilayah kerja Puskesmas adalah satu kecamatan. Tetapi apabila disatu kecamatan terdapat lebih dari satu Puskesmas, maka tanggungjawab wilayah kerja dibagi antar Puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (desa/kelurahan atau RW). Masing-masing Puskesmas tersebut secara operasional bertanggungjawab langsung kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berupaya mendeskripsikan atau memberikan gambaran dan menguraikan keadaan dengan

sebenarnya terjadi berdasarkan fakta-fakta yang ada, serta berusaha mencari jalan pemecahannya. Sedangkan yang dimaksud dengan penelitian kualitatif (*qualitative research*) menurut Ghony dan Almansyur (2012, h.89) adalah penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran orang secara individu maupun secara kelompok.

Fokus dalam penelitian ini adalah: (1) Pelaksanaan Puskesmas Idaman dan Idola pada Puskesmas Cukir dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat, yang terdiri dari: a. Aparatur pelayanan kesehatan Puskesmas dituntut untuk memberikan layanan kesehatan kepada pelanggan dengan sepenuh hati, b. Memberikan pelayanan sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) pelayanan kesehatan, Prosedur Tetap (Protap), dan juga mengacu pada standar Puskesmas, c. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Cukir demi mewujudkan konsep pelayanan prima. (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola pada Puskesmas Cukir, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat.

Lokasi penelitian di Kabupaten Jombang dan situs penelitian pada Puskesmas Cukir Kec. Diwek Kabupaten Jombang. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian terdiri dari pedoman wawancara dan alat menulis. Analisis data menggunakan Model Interaktif menurut Miles dan Hubberman yang diambil dalam bukunya Ghony (2012, h.308). Analisis model interaktif ini melalui 3 tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

1. Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola pada Puskesmas Cukir Dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola di Puskesmas Cukir sudah cukup berjalan dengan baik. Minat masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Cukir semakin meningkat dikarenakan masyarakat menaruh kepercayaan besar terhadap kualitas pelayanan yang ada di sana. Hal ini terbukti dari jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat dari tahun ke tahun, derajat kesehatan masyarakat Jombang yang semakin membaik serta hasil survey IKM Puskesmas Cukir tahun 2012

dengan nilai 76,54 yang tergolong dalam kategori baik untuk kinerja unit pelayanan.

a. Aparatur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Dituntut Untuk Memberikan Layanan Kesehatan Kepada Pelanggan Dengan Sepenuh Hati

Puskesmas Cukir dalam periode 2013 mampu melayani pasien hingga 44.467 jiwa, hal ini melebihi target yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI mengenai standar Puskesmas rawat jalan. Keadaan ini tentu saja dapat memberikan dampak yang baik sekaligus buruk bagi kelangsungan sistem pelayanan di Puskesmas Cukir, berdampak buruk karena jumlah pasien yang berkunjung sangat banyak tetapi tidak diimbangi dengan jumlah tenaga kerja yang cukup sehingga dalam memberikan pelayanan Puskesmas Cukir dirasa kurang maksimal. Sedangkan untuk dampak baiknya adalah dengan banyaknya pasien yang datang berkunjung dalam setiap tahunnya menunjukkan bahwa semakin besar bentuk kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Cukir.

Dari hasil beberapa wawancara yang telah dilakukan pada bulan Februari 2014 maka dapat disimpulkan bahwa aparatur pelayanan di Puskesmas Cukir dituntut untuk dapat memberikan layanan kesehatan kepada pasien dengan sepenuh hati. Mereka bersikap ramah, sabar, telaten, serta wajib menjalankan strategi SENYUM. Tidak sampai disitu, pihak Puskesmas Cukir juga berinisiatif menyediakan kotak saran untuk menampung tingkat kepuasan setiap pasien yang datang berkunjung. Keadaan ini sesuai dengan konsep layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton (Lijan, h.8). Patton menjelaskan bahwa layanan sepenuh hati merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksud adalah, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

b. Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Kesehatan, Prosedur Tetap (Protap), dan Juga Mengacu Pada Standar Puskesmas

Menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63 tahun 2003 standar pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memenuhi 6 kriteria pokok yaitu meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penye-

leenggaraan pelayanan sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Sedangkan yang dimaksud dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut standar Menteri Kesehatan RI adalah suatu perangkat intruksi/langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu dengan memberikan langkah-langkah yang benar dan terbaik berdasarkan keilmuan dan konsesus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan untuk membantu mengurangi kesalahan dalam memberikan. SOP bermanfaat sebagai acuan dan dasar bagi tenaga pelaksana dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bermutu. Selain hal tersebut, standar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan, serta melindungi masyarakat dari pelayanan tidak bermutu. Staf medis dan non medis berperan aktif dalam pembuatan SOP serta disahkan oleh Kepala Dinas Kesehatan/Kepala Puskesmas.

Puskesmas Cukir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu berdasar pada SOP dan Protap yang mengacu pada Panduan Mutu serta standar Puskesmas yang mengacu pada standar Kementerian Kesehatan RI. Hal ini terbukti dari lengkapnya dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Puskesmas Cukir terkait rincian SOP dan juga Protap. Terkait untuk masalah TUPOKSI, Puskesmas Cukir selama ini sudah cukup baik dalam menjalankan Tugas Pokok dan Fungsinya sesuai dengan Peraturan Bupati Jombang Nomor 17 tahun 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang. Pada pasal 34 Paragraf 3 tentang UPT Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menerangkan bahwa tugas pokok UPT Pusat Kesehatan Masyarakat adalah tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan Kabupaten di bidang jasa pelayanan kesehatan masyarakat dan kegiatan teknis lainnya dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas pokok Dinas Kesehatan.

c. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Puskesmas Cukir Demi Mewujudkan Konsep Pelayanan Prima

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui keputusan menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah

layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di lingkungan Provinsi Jawa Timur telah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik.

Kebijakan ini bertujuan untuk merespon tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang semakin meningkat dan sesuai dengan Program Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang tentang Pelayanan Publik di 34 Puskesmas se Kabupaten Jombang, termasuk juga Puskesmas Cukir. Oleh karena itu, pengukuran secara periodik Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cukir adalah jawaban yang tepat untuk mengevaluasi sejauh mana Puskesmas Cukir mampu memberikan pelayanan prima secara langsung kepada masyarakat.

Hasil survey pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Puskesmas Cukir tahun 2012 yang dilakukan secara periodik dalam 1 tahun sekali oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang mendapatkan nilai 76,54. Laporan hasil survey IKM Puskesmas Cukir 2012 ini dilakukan selama tiga bulan mulai Juni 2012 samapi Agustus 2012. Jika dilihat dalam setiap tahunnya, yaitu dimulai dari tahun 2010 sampai tahun 2012 dapat disimpulkan bahwa nilai IKM Puskesmas Cukir selalu mengalami peningkatan. Nilai tersebut meliputi 75,88 pada tahun 2010, 76,35 pada tahun 2011 dan 76.54 pada tahun 2012. Nilai IKM tersebut masuk dalam katagori Mutu Pelayanan tingat B dengan Ukuran Kinerja Unit Pelayanan katagori Baik.

Terlepas dari hasil IKM yang cukup memuaskan, pelayanan pada Puskesmas Cukir juga tidak luput dari beberapa kendala. Jika melihat daftar nilai IKM tahun 2012 dari tiap unsur yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa unsur kecepatan pelayanan menduduki nilai terendah dari ke 15 unsur yang lain. Hal ini disebabkan karena belum dilakukannya perbaikan dari jumlah tenaga Puskesmas, baik diloket maupun di tempat pelayanan. Oleh karena itu diharapkan adanya penambahan jumlah petugas Puskesmas sesuai dengan jumlah pasien yang berkunjung sehingga perbandingan jumlah petugas dengan pasien dapat seimbang.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola Dalam Rangka Meningkatkan Kesehatan Masyarakat.

Dilihat dari faktor pendukung internal diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan seluruh pegawai Puskesmas Cukir selalu

mengedepankan kepribadian yang ramah, sabar, telaten dan setia menerima keluhan dari setiap pasien. Tentu saja hal ini akan membawa dampak yang positif bagi pelaksanaan pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola di Puskesmas Cukir. Para pegawai Puskesmas sama sekali tidak pernah membedakan pasien, mereka melaksanakan tugas dan kewajiban dengan sungguh-sungguh tanpa adanya deskriminasi, bahkan dr. Asnan Budi Sasmito, selaku kepala Puskesmas Cukir tidak akan segan-segan menggratiskan semua biaya pelayanan kesehatan untuk pasien tidak mampu. Beliau berpendapat bahwa “tidak ada ceritanya Puskesmas akan jatuh miskin jika melayani pasien yang tidak mampu”.

Peneliti berpendapat bahwa dengan adanya manajemen operasional yang baik di Puskesmas Cukir maka proses rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara sistematis akan menghasilkan keluaran yang efektif dan efisien untuk semua pekerjaan atau kegiatan Puskesmas. Selama penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Puskesmas Cukir selama ini sudah mampu menjalankan manajemen operasional, mulai dari input sampai dengan proses dengan cukup baik. Selain itu jika dilihat dari faktor pendukung eksternal diketahui bahwa Letak Puskesmas Cukir yang berada persis di belakang bangunan pabrik gula Cukir membuat masyarakat lebih mudah untuk menemukannya.

Terdapat 4 pokok permasalahan yang menjadi penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Cukir. Faktor-faktor tersebut adalah kurangnya ketenagakerjaan, keterbatasan sumber daya, keterbatasan dana serta kurangnya sosialisasi terkait Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) kepada masyarakat luas.

Faktor-faktor penghambat tersebut memang membawa dampak yang negatif bagi pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Cukir. Namun, peneliti berpendapat berdasarkan observasi dilapangan, bahwa faktor-faktor penghambat tersebut masih bisa diatasi sehingga tidak membawa dampak negatif yang terlalu signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan Puskesmas Idaman dan Idola di Puskesmas Cukir sudah cukup berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dari aparatur pelayanan kesehatan Puskesmas dituntut untuk memberikan layanan kesehatan kepada pelanggan dengan sepenuh hati, memberikan pelayanan sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) pelayanan kesehatan, Prosedur

Tetap (Protap), dan juga mengacu pada standar Puskesmas, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Puskesmas Cukir demi mewujudkan konsep pelayanan prima.

Terlepas dari itu, terdapat beberapa faktor penghambat yang dapat menghambat proses berjalannya proses pelayanan, antara lain kurangnya jumlah tenaga kerja, dimana terjadi ketidakseimbangan antara jumlah tenaga kerja dengan jumlah kunjungan pasien. Kemudian untuk yang kedua yaitu mengenai tentang keterbatasan sumberdaya. Diketahui bahwa persyaratan bangunan UGD di Puskesmas Cukir

masih belum memenuhi standar Puskesmas yang mengacu pada standar Kementerian Kesehatan RI, selain itu juga ditemukan bahwa terdapat ketidaklengkapan jenis obat berdasarkan 144 jenis penyakit yang dapat ditangani oleh Puskesmas. Dan yang ketiga adalah terkait masalah keterbatasan dana dalam melengkapi sarana dan prasarana yang kurang. Sedangkan untuk faktor eksternal yaitu mengenai sosialisasi yang kurang berjalan secara optimal sehingga dapat mengganggu kegiatan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat).

Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul. (1996) **Pengantar Administrasi Kesehatan**. Jakarta, Binarupa Aksara.
- Bidang Bina Pelayanan Kesehatan (2013) **Standar Puskesmas**. Provinsi Jawa Timur, Dinas Kesehatan.
- Domai, Tjahjanulin. (2010) **Manajemen Keuangan Publik**. Malang, UB Press.
- Ghony, Djunaidi & Almanshur, Fauzan. (2012) **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Yogyakarta, Ar-Ruzz Media.
- Moenir, H.A.S. (1995) **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Indradi, Sjamir. (2004) **Pengantar Ilmu Administrasi Negara**. Malang, UB Press.
- Lijan, dkk. (2006) **Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Trihono (2005) **Arimes Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat**. Jakarta, Sagung Seto.
- Kepmen PAN 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (c.5)** Jakarta, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Peraturan Bupati Jombang 17 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang (c.34)** Kab. Jombang, Bagian Organisasi Setda.
- Undang Undang 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan (c.1)** Jakarta, Presiden Republik Indonesia.
- Undang Undang 9 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Kesehatan (c.1)** Jakarta, Presiden Republik Indonesia.