

**PERAN PUSKESMAS GAMPING I DALAM
MELAKSANAKAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI
MASYARAKAT DI SLEMAN**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh:

Muhammad Yahabibi

20130610388

**Program Studi Ilmu Hukum
Rumpun Hukum Administrasi Negara
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN PUSKESMAS GAMPING I DALAM MELAKSANAKAN
PELAYANAN KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI SLEMAN**

Disusun Oleh:

Muhammad Yahabibi

NIM. 20130610388

Telah disetujui oleh dosen pembimbing naskah publikasi pada tanggal 10
bulan Februari tahun 2020


UMY
UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
Dosen Pembimbing



Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum.
NIP.196808211993031003

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.
NIK 19710409199702153028

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

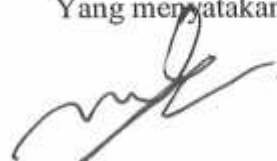
Nama : Muhammad Yahabibi
Nim : 20130610388
Program Studi : Hukum
Rumpun Ilmu : Hukum Administrasi Negara
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Naskah Publikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : PERAN PUSKESMAS GAMPING I DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI SLEMAN, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sevägai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 10 Februari 2020

Yang menyatakan



Muhammad Yahabibi
NIM. 20130610388

PERAN PUSKESMAS GAMPING I DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI SLEMAN

Muhammad Yahabibi, Bagus Sarnawa

*Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas
Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Negara Indonesia
Jl. Cungkuk, Ngestiharjo, Kasihan Bantul, Yogyakarta, 55182,
muhammad.yahabibi.2013@law.umy.ac.id ; bagussarnawa@umy.ac.id, 081392541332*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Gamping I Sleman dengan indikator; Prosedur pelayanan publik; Waktu penyelesaian pelayanan; Biaya pelayanan. Teknik pengumpulan data meliputi; wawancara dan observasi. Subyek dalam penelitian ini adalah Kepala bagian tata usaha dengan cara penentuan informan menggunakan teknik purposif. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Hasil penelitian; Prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditentukan. Alur pelayanan dibagi sesuai dengan bagian pelayanannya masing-masing. Prosedur pelayanan sederhana mudah dipahami dan mudah dijalankan; Waktu pelayanan dimulai dari pukul 07.30 sampai dengan 14.30 WIB untuk hari Senin sampai dengan Kamis, 07.30 sampai dengan 11.30 WIB untuk hari jum'at, dan 07.30 samapai dengan 13.00 WIB untuk hari sabtu. Waktu penyelesaian pelayanan setiap orang kurang lebih 10 menit; Biaya pelayanan jelas dan transparan. Biaya pelayanan mengacu pada peraturan Bupati Sleman nomor 59 tahun 2012. Puskesmas Gamping I tidak memungut biaya diluar biaya yang telah ditetapkan; Sarana dan prasarana yang kurang lengkap. Beberapa bagian poli masih kekurangan sarana maupun prasarana.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas*

I. PENDAHULUAN

Dalam Undang Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara disebutkan bahwa :

Dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea keempat Pembukaan Undang Undang Dasar 1945 diperlukan Aparatur Sipil Negara yang profesional, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu menjalankan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945. Tujuan Nasional sebagaimana tercantum dalam alinea keempat Pembukaan Undang Undang Dasar 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tanah tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk mewujudkan tujuan nasional dibutuhkan pegawai Aparatur Sipil Negara

Dengan demikian Aparatur Sipil Negara bertugas melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan dan pembangunan serta fungsi pelayanan. Fungsi pemerintahan dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintahan yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian, dan ketatalaksanaan. Sedangkan dalam rangka pelaksanaan fungsi pembangunan tertentu dilakukan melalui pembangunan bangsa (*cultural and political development*) serta melalui pembangunan ekonomi dan sosial (*economic and social development*) yang diarahkan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat. Fungsi pelayanan dilakukan dengan memberikan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan Pegawai Aparatur Sipil Negara.¹

Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.² Adapun pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah merupakan pelayanan publik. Pelayanan

¹Sirajudin, dkk.(2011), *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang : Setara Press, Malang, h. 2.

²Meylinda,S.(2015) Kinerja Puskesmas Donggala Pada Pengunjung Rawat Jalan Di Puskesmas Donggala Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala, *Jurnal Katalogis*, Vol. 3, Juli

publik dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Adapun penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik³.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah meliputi semua aspek kehidupan, termasuk pelayanan dalam bidang kesehatan⁴. Pada awalnya upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat diawali dengan diterbitkannya Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.⁵

Salah satu upaya dalam pembangunan kesehatan adalah peningkatan mutu pelayanan. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer.⁶ Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial dalam masyarakat, maka meningkat pula kesadaran masyarakat akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu,nyaman dan berorientasi pada kepuasan konsumen yang semakin mendesak dimana diperlukan kinerja pelayanan yang tinggi. Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua Atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Berdasarkan UU tersebut, bidang kesehatan menempati urutan kedua (setelah bidang pekerjaan umum) dari bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota. Pemerintah kabupaten dan

³Hidayatullah,R. (2016) Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Puskesmas Muara Rapak Kota Balikpapan, *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 4

⁴Muliani, S. (2017) “Studi Tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Simpaja Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda, *Journal Administrasi Negara*, Vol. 5

⁵Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat

⁶Puteri Fannya, dkk. (2018) “Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Kota Padang Menggunakan Teknik Importance-Performance Analysis”, *Jurnal Kesehatan Medika Sainika*, Vol. 9

pemerintah kota bertanggung jawab penuh dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diwilayahnya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Dalam prakteknya, sering terjadi keluhan dari masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan aparatur pemerintah yaitu prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, kuantitas, dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu “Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I Sleman?”. sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I Sleman.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian normatif-empiris. Pendekatan normatif digunakan untuk menganalisis berbagai peraturan perundang undangan terkait dengan permasalahan hukum yang diteliti. Pendekatan empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang berinteraksi dan berhubungan dengan kemasyarakatan.

B. Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder.

- a. Data primer meliputi data yang diambil langsung dari subjek yang diteliti atau sampel itu sendiri serta observasi langsung pada subjek penelitian. Data primer diperoleh dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan , data dari instansi pemerintah yang terkait dengan subjek penelitian maupun situs internet. Adapun bahan hukum yang diperoleh adalah :
 - 1) Bahan hukum primer yang terdiri dari:
 - 1.Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - 2.Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2) Bahan hukum skunder yang terdiri dari:
Bahan hukum skunder yaitu bahan-bahan yang erat kaitannya dengan sumber hukum primer yang terdiri dari:
 - a. Buku-buku hukum maupun non hukum yang berkaitan dengan penelitian.
 - b. Hasil penelitian hukum yang berkaitan dengan judul penelitian.
- 3) Bahan hukum tersier yaitu berupa kamus bahasa maupun kamus hukum.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Gamping yang terletak di Dusun Delingsari, desa Ambarketawang, Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman.

D. Nara Sumber

Nara Sumber yaitu orang yang memberikan pendapat atas subjek penelitian. Nara Sumber dalam penelitian ini adalah Sri Sulasmi pengelola keuangan kepegawaian Puskesmas Gamping I sleman Yogyakarta.

E. Teknik Analisis Data

Analisi data dilakukan secara deskriptif kualitatif yaitu dengan mengambil data yang representatif, kemudian dianalisis secara kualitatif atau dengan menggambarkan secara sistematis dan faktual keadaan dilapangan untuk menjelaskan kesimpulan dengan peraturan perundang-undangan untuk dijadikan dasar dalam mengambil kesimpulan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Gamping I

Puskesmas Gamping I adalah Unit pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Sleman yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja, antara lain: Unit Pelaksana Teknis, Pembangunan Kesehatan, Pertanggungjawaban penyelenggaraan kesehatan, Wilayah Kerja. Puskesmas Gamping I terletak di kecamatan Gamping Kabupaten Sleman. Puskesmas Gamping I beralamat di Dusun Deligasari, desa Ambarketawang, Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman.

Puskesmas Gamping I digunakan untuk pelayanan yang mempunyai 2 lantai. Di lantai 1 ada ruang pendaftaran, ruang kasir, ruang tunggu, ruang BP umum, ruang tindakan, ruang BP gigi, ruang apoteker, ruang BP KIA, ruang imunisasi, ruang KB, ruang gizi, ruang TB, ruang laboratorium, gudang obat, ruang dapur dan toilet. Di lantai 2 ada ruang kepala puskesmas, aula, ruang TU, ruang UKM, ruang manager respresentatif, musholah, dan toilet. Sarana dan prasarana lain yang dimiliki oleh puskesmas Gamping I lainnya yaitu tempat parkir, mobil ambulance, toilet umum.

Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk, agar dapat mewujudkan derajat kesehatan umum dari tujuan nasional menuju Indonesia sehat, untuk tujuan tersebut puskesmas Gamping I mempunyai Visi dan Misi. Visi Puskesmas Gamping I Sleman adalah Menjadi Puskesmas unggulan yang diminati masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Sedangkan Misi Puskesmas Gamping I Sleman yaitu (a) Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau, (b) Mendorong masyarakat wilayah kerja Puskesmas Gamping I untuk hidup sehat, (c) Menjalin kerjasama lintas sektor yang harmonis dan saling mendukung, (d) Membangun suasana kerja yang aman, nyaman dan mendukung, (e) Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.

Adapun struktur organisasi Puskesmas Gamping I terdiri dari :

- a. Kepala Puskesmas
Kepala Puskesmas adalah penanggung jawab pembangunan kesehatan di tingkat kecamatan.
- b. Unit Tata Usaha yang bertanggung jawab membantu Kepala Puskesmas dalam pengelolaan :
 1. Data dan Informasi

2. Pencatatan dan Pelaporan
 3. Keuangan
 4. Umum dan Kepegawaian
- c. Unit Pelaksanaan Teknis Fungsional Puskesmas:
1. Upaya Kesehatan Masyarakat
 2. Upaya Pengobatan Umum
 3. Upaya Kesehatan Penunjang
- d. Jaringan Pelayanan Puskesmas:
1. Unit Puskesmas Pembantu
 2. Unit Puskesmas Keliling
 3. Unit Bidan / Komunitas

B. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gamping I Sleman

Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat. Pelayanan pada sector kesehatan merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.

1. Prosedur

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

Hasil wawancara dengan ibu Sri Sulasmi selaku kepala bagian tata usaha, prosedur pelayanan di Puskesmas Gamping I dilaksanakan sesuai dengan alur pelayanan kepada pasien yang terletak didalam Puskesmas lurus dengan pintu masuk, jadi pasien yang datang bisa langsung membaca dan mengetahui alur pelayanan di Puskesmas Gamping I. Secara umum alur pelayanan di Puskesmas Gamping I dimulai dari pasien masuk lewat pintu depan kemudian ke sebelah kiri untuk pendaftaran dan mengambil nomor antrian. Pasien yang sudah mendapatkan nomor antrian harus antri untuk dipanggil sesuai nomor antrian yang ditetapkan, setelah dipanggil, pasien menuju ruangan poli/bagian masing-masing untuk melakukan pemeriksaan. Sehabis pasien di cek kesehatannya kemudian dokter memberikan diagnosa ke pasien untuk mendapatkan rujukan atau hanya dapat obat jalan. Setelah pasien selesai cek kesehatan dengan dokter

pasien langsung ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran. Pasien yang sudah membayar biaya pelayanan dan obat, pasien bisa mengambil langsung ke ruang obat atau pasien bisa pulang.

Prosedur pelayanan di Puskesmas Gamping I ada beberapa bagian yaitu, prosedur pelayanan bagian pendaftaran, prosedur pelayanan BP Umum.

Prosedur pendaftaran di Puskesmas Gamping I yaitu pasien masuk lewat pintu depan langsung mengambil nomor antrian setelah itu pasien dipersilahkan duduk dan menunggu untuk mengisi formulir pendaftaran dan menunjukkan kartu identitas. Petugas membuat kartu pendaftaran untuk pasien kemudian pasien mendapatkan kartu tunggu poli. Setelah itu petugas menyuruh pasien untuk duduk dan menunggu di depan polinya masing-masing.

Prosedur pelayanan BP umum yaitu pasien menunggu di ruang tunggu dengan menyiapkan kartu antrian, kartu identitas dan kartu jaminan kesehatan. Pasien masuk BP umum menuju ruang perawat untuk memberikan tanda tangan di lembar registrasi, menyampaikan keluhan, melakukan pengukuran (tensi, suhu, tinggi badan, berat badan) kemudian menunggu panggilan dokter. Pasien yang telah dipanggil oleh Dokter masuk ke ruang Dokter dan dilakukan pemeriksaan, kemudian mendapat resep obat atau rujukan ke bagian lain dan rujukan ke Rumah sakit. Pasien yang tidak perlu dirujuk setelah mendapatkan resep obat dapat langsung menuju ruang administrasi. Pasien yang perlu rujukan dirujuk ke bagian/poli yang lain yang berada di Puskesmas dan menuju ke bagian/poli terkait untuk pemeriksaan lebih lanjut. Pasien yang perlu dirujuk ke rumah sakit menuju ke bagian pendaftaran untuk mendapat nomor rujukan. Setelah semua selesai barulah pasien yang mendapat rujukan menuju kasir untuk urusan administrasi dan pengambilan obat.

Hasil wawancara dengan Ibu Sri Sulasmi selaku kepala bagian tata usaha, “pelayanan disini jelas dan mudah dipahami, pasien masuk dari pintu depan langsung mendaftar di bagian kiri pendaftaran dan mengambil nomor antrian sesuai dengan poli yang dituju, selain itu kami juga melaksanakannya sesuai dengan standar operasional”. Hasil wawancara sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN7/2003, adalah prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Hasil observasi, kesederhanaan prosedur pelayanan terlaksana. prosedur pelayanan mudah dipahami dan tidak susah sehingga pasien tidak mengalami masalah dalam menjalankan prosedur pelayanan di Puskesmas.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa Puskesmas Gamping I sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur, prosedur tidak rumit dan mudah dipahami pasien.

2. Penyelesaian Waktu

Penyelesaian Waktu merupakan waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan/pendaftaran sampai dengan penyelesaian proses pelayanan termasuk pengaduan. Puskesmas Gamping I sudah menggunakan system antrian elektronik kebagian pelayanan/poli yang dituju yang di operator oleh petugas pendaftaran.

Waktu penyelesaian pelayanan cukup singkat dengan bertambahnya petugas di Puskesmas Gamping I. Jam kerja Puskesmas Gamping I mulai senin sampai kamis pukul 07.30 sampai dengan 12.00 WIB. Jum'at hanya sampai jam 11.00 dan sabtu hanya sampai pukul 11.30. Puskesmas Gamping I menerapkan ketepatan waktu dengan aturan yang berlaku, ini menyebabkan komitmen bersama para petugas di Puskesmas Gamping I untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.

Hasil wawancara dengan ibu SRI Sulasmi selaku kepala bagian tata usaha, "Mengenai waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat dipastikan karena tergantung keluhan pasien dan banyak tidaknya pasien, untuk pasien baru kami sudah ada batasan waktu maskimalnya yaitu 10 menit untuk pendaftaran dan kami selalu memonitor waktu pelayanannya". Petugas pendaftaran terbantu dengan adanya tiket antrian elektronik sehingga mempermudah dan mempercepat pendaftaran pasien.

Hasil observasi, waktu yang di butuhkan pasien tidak pasti karena tergantung banyaknya pasien yang mengantri. Pelayanan hari senin sampai kamis dimulai jam 07.30 sampai jam 14.30 WIB. Pelayanan dimulai jam 07.30 sampai jam 11.30 WIB untuk pelayanan hari jum'at. Pelayanan dimulai jam 07.30 sampai jam 13.00 WIB untuk pelayanan hari sabtu.

Berdasarkan uraian tersebut diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Gamping I sesuai dengan Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KAP/M.PAN/6/2003 adalah “Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah dicantumkan.

3. Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan di Puskesmas Gamping I Sleman dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1
Tarif Pelayanan di Puskesmas Gamping I Sleman

No	Jenis Pelayanan	Tarif Non Subsidi	Tarif Subsidi
1	Surat keterangan dokter	Rp 17.000	Rp 5.000
2	Pemeriksaan buta warna	Rp 17.000	Rp 5.000
3	Rawat jalan umum	Rp 17.000	Rp 5.000
4	Pemeriksaan visus mata	Rp 13.000	Rp 5.500
5	Pemeriksaan visum luar	Rp 22.000	Rp 15.000
6	Konsultasi Dokter ahli	Rp 28.000	Rp 20.000
7	Konsultasi Dokter	Rp 15.500	Rp 7.500
8	Konsultasi Gizi	Rp 14.000	Rp 6.000
9	Konsultasi Obat	Rp 14.000	Rp 6.000
10	Konsultasi Sanitasi	Rp 14.000	Rp 6.000
11	Perawatan luka/ganti perban	Rp 18.000	Rp 5.500
12	Pemasangan infuse set	Rp 48.000	Rp 40.000

Sumber : Puskesmas Gamping I Sleman, 2019

Berdasarkan tabel diatas, maka tarif pelayanan di Puskesmas Gamping I dibedakan menjadi dua yaitu tarif non subsidi dan subsidi. Biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan umum sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Hasil wawancara, harga pelayanan yang di bayarkan di Puskesmas Gamping I Sleman mengacu pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Puskesmas. Rincian harga di Puskesmas Gamping I Sleman terletak di depan pendaftaran.

Hasil obsrvasi, harga pelayanan sama dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012. Terdapat poster rincian harga pelayanan sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012. Poster rincian harga pelayanan berada di depan pendafaran.

Berdasarkan uraian diatas harga pelayanan di Puskesmas Gamping I Sleman sudah jelas dan sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor

59 Tahun 2012. Sesuai yang tercantum dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan perundang-undangan.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dalam hal ini meliputi gedung dan sarana fisik yang memadai, peralatan medis yang sesuai standar puskesmas dan peralatan perlengkapan kantor yang memadai. Puskesmas memiliki sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan pelayanannya. Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki Puskesmas Gamping I yaitu :

a. Sarana

Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga dalam rangka kepentingan. Sarana yang dimiliki Puskesmas Gamping I adalah sebagai berikut :

- 1) Mobil Puskesmas Keliling
- 2) Almari es/ Cold chain
- 3) IUD kid
- 4) Dopler
- 5) Tensi meter
- 6) Stetoskop
- 7) Timbangan dacin
- 8) Timbangan bayi
- 9) Mesin ketik
- 10) Komputer
- 11) Tabung oksigen
- 12) Kursi roda
- 13) Sterilisator listrik
- 14) Genset
- 15) Dental unit
- 16) Kompresor
- 17) Lampu oprerasi
- 18) Ugd set
- 19) PHN sit
- 20) Elektrokardiograf
- 21) Otoskop

- 22) Mikroskop
- 23) Hematokrit
- 24) Certifuge
- 25) Urine meter
- 26) Glukomenmeter
- 27) Tabung LPG
- 28) Alat foging
- 29) AC
- 30) Kamera
- 31) Televisi
- 32) LCD

b. Prasarana

Prasarana adalah peralatan pembantu atau juga peralatan utama, dan kedua alat tersebut berfungsi untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai. Prasarana yang dimiliki Puskesmas Gamping I meliputi :

1. Ruangan Puskesmas/ruang tunggu

Puskesmas Gamping I memiliki ruang tunggu yang relatif luas, terdiri dari 12 kursi panjang.

2. Ruangan Puskesmas/ruang pelayanan

Ruang pelayanan terdiri dari ruang laboratorium, ruang tindakan, ruang laktasi, ruang gizi, ruang BP umum, ruang BP gigi, ruang KIA, ruang imunisasi, ruang KB, ruang pendaftaran, ruang kasir, ruang apotek, dan ruang konsultasi psikologi, ruang kepala Puskesmas, ruang tata usaha, ruang aula, ruang manajemen representatif, ruang ukm, gudang obat, musholah, dapur dan toilet.

Hasil wawancara dengan ibu Sri Sulasmi selaku kepala bagian tata usaha, menyatakan bahwa “ sarana dan prasarana disini cukup baik tetapi masih banyak kurangnya, ada yang sudah terpenuhi dan ada yang belum terpenuhi, misalnya belum ada pembatas ruangan dan peralatan laboratorium.

Hasil observasi, sarana dan prasarana di Puskesmas Gamping I terdiri dari ruangan atas, seperti ruang Kepala Puskesmas, Ruang Tata Usaha, Aula. Ruang dilantai bawah ruang tindakan, ruang BP umum, ruang KIA/KB. beberapa sarana yang masih belum terpenuhi contohnya yang ada di laboratorium belum ada pembatas ruangan, sirkulasi udara dan peralatan laboratorium kurang lengkap.

Berdasarkan uraian diatas bahwa Puskesmas Gamping I perlu meningkatkan sarana dan prasarana demi peningkatan pelayanan. Sesuai dengan prinsip pelayanan tercantum dengan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

IV. Simpulan

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I Sleman sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal, hal ini dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh pasien. Demikian juga dengan informasi terhadap prosedur pelayanan sudah cukup jelas. Hal ini dapat dilihat pada bagian poli masing-masing. Sementara untuk waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Gamping I Sleman tidak dapat dipastikan penyelesaiannya, hal ini disebabkan ketergantungan dari jumlah pasien yang datang dan keperluan pasien tersebut. Demikian juga dengan biaya, maka biaya pelayanan di Puskesmas Gamping I Sleman sudah terperinci dengan jelas dan transparan. Biaya pelayanan di Puskesmas Gamping I mengacu pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sirajudin, dkk.(2011), *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang : Setara Press, Malang

Jurnal

Meylinda,S. (2015) Kinerja Puskesmas Donggala Pada Pengunjung Rawat Jalan Di Puskesmas Donggala Kecamatan Banawa Kabupaten Donggala, *Jurnal Katalogis*, Vol. 3, Juli

Hidayatullah, R. (2016) Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Puskesmas Muara Rapak Kota Balikpapan, *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 4

Muliani, S. (2017) “Studi Tentang Kualitas Pelayanan di Puskesmas Simpaja Kecamatan Samarinda, , *Journal Administrasi Negara*, Vol. 5

Puteri Fannya, dkk. (2018) “Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Kota Padang Menggunakan Teknik Importance-Performance Analysis”, *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, Vol. 9

Regulasi

Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat

Biodata Penulis

Penulis Pertama

Nama : Muhammad Yahabibi
Tempat Tanggal Lahir : Medan, 03 juli 1995
Agama : Islam
Alamat Rumah : JL. Sirandorung Rantau Prapat (SUMUT)
Alamat E-mail : muhammad.yahabibi.2013@law.umy.ac.id
Pendidikan : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
S1 : Ilmu Hukum
Profesi : Mahasiswa

Penulis Kedua

Nama : Bagus Sarnawa, S.H.,M.Hum
Tempat Tanggal Lahir :Kulon Progo, 21 Agustus 1968
Agama : Islam
Alamat Rumah : Jl. Amerta V No.30 Jombor Indah Monjali Yogyakarta
Alamat E-mail : bagussarnawa@umy.ac.id
Pendidikan : Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
S1 : Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
S2 : Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
Profesi : Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta