

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab IV pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh kabupaten dan kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja. Berdasarkan undang-undang tersebut, bidang kesehatan menempati urutan kedua (setelah bidang pekerjaan umum) dari bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota. Ini berarti bahwa dalam rangka otonomi daerah, pemerintah kabupaten dan kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat. Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang vital ditingkat masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di Indonesia. 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 (Profil Kesehatan Indonesia, 2007).

Dilihat dari segi fungsi didirikannya Puskesmas, yaitu merupakan pusat penggerakan pembangunana berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan stara pertama, yaitu pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Berarti Puskesmas harus berusaha menyediakan pelayanan kesehatan peringkat dasar yang bersifat holistik, komprehensif, terpadu dan terus menerus karena merupakan fasilitas kesehatan utama bagi masyarakat menuju tercapai derajat kesehatan. Sehat adalah ke-

adaan kesehatan yang menyeluruh, baik dari aspek jasmani, rohani maupun kesejahteraan sosial dan tidak hanya terbatas kepada bebas penyakit atau kecacatan.

Sebagai sarana kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat kecamatan, Puskesmas juga bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan dasar, terutama kepada masyarakat miskin yang ada di pedesaan maupun perkotaan. Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan profesional, efektif dan efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, dan adaptif. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Puskesmas Pujud adalah salah satu Puskesmas pemerintah yang ada di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Sebagai institusi terdepan dalam bidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Puskesmas Pujud harus mampu melakukan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Puskesmas Pujud yang merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat ditargetkan untuk dapat mewujudkan Visi Puskesmas Pujud Kabupaten Rokan Hilir Sehat 2020.

Visi Puskesmas Pujud Kabupaten Rokan Hilir Sehat 2020 dimaksudkan bahwa pada tahun 2020 masyarakat Kecamatan Pujud sudah hidup dalam lingkungan sehat, berperilaku hidup bersih dan sehat serta dapat memilih, menjangkau dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang bermutu merata dan adil, sehingga memiliki derajat kesehatan yang optimal. Sebagai institusi terdepan dalam bidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kecamatan Pujud yang jumlah penduduknya tergolong cukup banyak sebagaimana didapat dari data Puskesmas Pujud tahun 2013 yaitu 60,501 jiwa dengan jumlah Kepala keluarga 18,465 KK dan jumlah penduduk miskin sebanyak 19,209 Jiwa. Puskesmas Pujud berkewajiban memastikan bahwa masyarakat mendapat pelayanan yang terbaik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Namun Secara kelembagaan, pemberian pelayanan kepada publik belum sepenuhnya mengembangkan prinsip kompetensi, yakni kemampuan aparat birokrasi untuk memenuhi dan mengetahui proses pelayanan yang dibutuhkan pengguna jasa. Perbedaan atas dasar afiliasi sosial kemasyarakatan juga sering dijumpai dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto, 2002).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis birokrasi pelayanan publik di Puskesmas Pujud Kabupaten Rokan Hilir dan menganalisa kendala-kendala apa saja yang terdapat pada birokrasi pelayanan publik di Puskesmas Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara merupakan bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden. Wawancara berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka. Selanjutnya dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan tertulis, data dari dokumen, dan studi literatur. Kemudian dilakukan observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang pelayanan birokrasi yang diperoleh di Puskesmas Pujud Kabupaten Rokan Hilir didasarkan pada indikator-indikator sebagaimana disebutkan Effendi dalam Safroni (2012) masyarakat yang dinamis seperti sekarang ini yang menyadari hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Birokrasi

publik harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Profesional, pelayanan publik dengan ciri adanya akuntabilitas dan responsibilitas.
2. Efektif dan Efisien, dengan pengertian lebih mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran, sedangkan efisien menghindari adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
3. Sederhana, dengan pengertian tata cara pelayanan yang mudah dipahami, dapat dilaksanakan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.
4. Transparan dan terbuka, dengan pengertian adanya kejelasan dan kepastian
5. Tepat waktu, dengan pengertian pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.
6. Responsif, dengan pengertian cepat tanggap dan menanggapi berbagai masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
7. Adaptif, dengan pengertian mudah menyesuaikan dengan apa yang menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang senantiasa mengalami perubahan dan perkembangan.

Berikut dikemukakan masing-masing indikator berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan.

### Profesionalitas Petugas Pelayanan

Indikator profesionalitas petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari dua sub indikator, yaitu akuntabilitas yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Sub indikator yang kedua responsibilitas yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Menurut observasi yang dilakukan ternyata para petugas pelayanan di Puskesmas Pujud dalam memberikan layanan kepada masyarakat masih membedakan yang klien. Didapati pelayanan bagi pasien yang mempunyai perpanjangan tangan (saudara) di dalam Puskesmas

Pujud akan mendapat penanganan yang lebih cepat dan lebih mudah karena prosesnya dibantu saudara yang bersangkutan. Prosedur pelayanan juga bisa tidak berlaku bagi pasien ini, seperti tidak perlu antri pendaftaran karena formulir pendaftaran bisa langsung diambil dan diisi oleh kenalannya yang ada di Puskesmas. Sebaliknya pasien yang tidak mempunyai kenalan maupun kerabat di Puskesmas Pujud harus tetap mengikuti prosedur pelayanan yang ditetapkan.

### **Efektif dan Efisien**

Birokrasi yang efektif merupakan birokrasi yang mampu mencapai tujuan keberadaan dan pembentukannya. Maka indikator efektifitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dilihat dari sejauhmana pencapaian tujuan dan sasaran Program Puskesmas Pujud. Birokrasi yang efisien merupakan upaya yang difokuskan untuk mengurangi pemborosan penggunaan sumberdaya yang terbatas melalui program-program penghematan bagi pembiayaan operasional birokrasi. Penghitungan bahan belanja riil birokrasi adalah fokus utama dari sasaran ini sebagai dasar untuk mengidentifikasi pengeluaran pemborosan ini terkait dengan besaran organisasi, kualitas dan kuantitas pegawai serta sistem dan mekanisme kerja pegawai dalam melaksanakan urusan pemerintahan.

### **Sederhana**

Indikator kesederhanaan pelayanan dalam penelitian ini dapat dipahami dari tingkat kecepatan pelayanan dan tidak berbelit-belit. Sederhana mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat pengguna layanan Puskesmas Pujud. Pelayanan yang diberikan di Puskesmas Pujud dipisah menjadi dua kategori pelayanan yaitu pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap, sehingga alur mekanisme pelayanan pada setiap bentuk pelayanan yang diberikan di Puskesmas Pujud.

### **Transparan dan Terbuka**

Indikator keterbukaan (transparansi) pelayanan dalam penelitian ini dapat dianalisa dari

tingkat kejelasan dan kepastian prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan pejabat yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya, kepastian waktu penyelesaian pelayanan, dan informasi yang terbuka.

Informasi pelayanan harus dipublikasikan dan disosialisasikan pada masyarakat melalui media. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/ janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Dari beberapa penjelasan sebelumnya dapat dikatakan bahwa keterbukaan birokrasi pelayanan publik pada Puskesmas Pujud masih tergolong rendah. Karena hal-hal yang semestinya diinformasikan secara terbuka bagi masyarakat tidak dibuka. Diantaranya adalah tidak adanya informasi yang dipublikasikan tentang biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam memperoleh sebuah pelayanan. Namun walaupun begitu sedikit menjadi obat karena prosedur dan persyaratan pelayanan dipublikasikan juga secara terbuka oleh Puskesmas Pujud.

### **Tepat Waktu**

Indikator tepat waktu pelayanan ini dapat dilihat dari kejelasan jangka waktu yang telah ditetapkan. Dari kroscek yang dilakukan tidak didapati jangka waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Pujud diantaranya waktu pelayanan surat keterangan pemeriksaan kesehatan. Sebagaimana dialami oleh saudara Titin seorang gadis yang ingin mengurus surat keterangan sehat dari Puskesmas Pujud untuk persyaratan asuransi. Kejelasan waktu penyelesaian suratnya tidak bisa dipastikan oleh petugas.

Jika dibandingkan dengan beberapa Puskesmas yang ada di Indonesia seperti Puskesmas

Candilana Semarang, di sini sudah ada dibuat ketetapan waktu yang dibutuhkan dalam setiap layanan. Juga diinformasikan secara transparan kepada masyarakat. hasilnya masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas. Informasi ini diperoleh dari hasil penelitian Bajari (2008).

Belum adanya ketetapan yang jelas tentang rentang waktu penyelesaian sebuah layanan di Puskesmas Pujud menunjukkan bahwa birokrasi pelayanan publik terutama dalam kejelasan waktu layanan di Puskesmas Pujud masih jauh dari harapan masyarakat.

### Responsif

Indikator *responsiveness* pelayanan ini dapat diketahui dari nilai yang berkaitan dengan daya tanggap dari birokrasi publik dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, dan aspirasi masyarakat. Mereka cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik, dan berusaha untuk memenuhinya. Mereka tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan, atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi. Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan baik apabila mereka dinilai memiliki responsif (daya tanggap) yang tinggi terhadap tuntutan, masalah, keluhan serta aspirasi masyarakat.

Pertama kali pasien masuk ke dalam Puskesmas semestinya sudah disambut oleh petugas dengan muka yang manis dengan melebarkan senyum. Kemudian petugas mengucapkan salam, selanjutnya petugas menyapa pasien dengan nada yang lembut atau sopan dan selalu santun dalam berkata-kata kepada pasien.

### Adaptif

Indikator adaptif pelayanan ini cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang. Dari hasil observasi yang dilakukan tidak didapati satupun kotak saran ataupun nomor layanan pengaduan di Puskesmas Pujud. Hal ini menandakan bahwa Puskesmas Pujud kurang bisa menerima keluhan dan masukan masyarakat demi kemajuan Puskesmas. Sebagai instansi pelaya-

nan masyarakat semestinya Puskesmas harus menyediakan ruang bagi masyarakat yang dilayani untuk menyalurkan aspirasi yang bersifat membangun. Salah satu upayanya adalah menyediakan kotak saran bagi masyarakat.

### SIMPULAN

Masih ada beberapa kebijaksanaan dan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Pujud yang tidak bisa dipertanggungjawabkan secara administrasi dan hukum. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Pujud untuk mencapai tujuannya belum maksimal karena data menunjukkan bahwa tingkat pencapaian kegiatan hanya 56,53 %. Masih ada beberapa kegiatan pelayanan di Puskesmas Pujud yang boros anggaran karena kurang dikelola dengan baik.

Puskesmas Pujud Kabupaten Rokan Hilir belum memiliki Visi, Misi dan Slogan yang jelas, Papan Informasi tentang Standar Pelayanan yang jelas dan mudah dipahami meliputi waktu pelayanan, lama pelayanan di setiap poli dan jadwal pelayanan, biaya pelayanan serta ruangan pelayanan. Etika petugas Puskesmas Pujud dalam melayani klien belum menerapkan budaya pelayanan 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Tingkat kepekaan Puskesmas Pujud terhadap kebutuhan masyarakat masih rendah karena Puskesmas pujud belum terbuka terhadap keluhan dan saran.

### DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus, dkk, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM
- John C. Mowen dan Michael Minor, 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Mustafa, Delly, 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Moenir, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, 1985. *Delivering Quality Service, Balancing Customer*

- Perpection and Expectations*, New York: The Free Press
- Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1990. *Conceptual Model of Serving Quality and it's Implication for Future Research*, *Journal of Marketing*. Vol. 49. P4-50.
- Gerson, Richard, 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Penerbit PPM
- Syafi'i, Inu Kencana, 2008. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Safroni, Ladzi, 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Aditya Media Publishing
- Tjiptono, Fandi, 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Torkzadeh, Gholamreza dan William Doll., 1991. *Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument*, *Decision Sciences*, Vol. 22
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.