

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, Standar Pelayanan pemeriksaan umum Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi belum terlaksana sepenuhnya namun sebagian besar standar pelayanan sudah terlaksana, yakni dari empat belas (14) komponen terdapat sepuluh (10) komponen yang sudah terlaksana dan terpenuhi dan empat (4) komponen yang belum terlaksana. Kesimpulan dari setiap komponen disampaikan sebagai berikut:

A. Dasar Hukum

Dasar hukum yang tercantum telah terpenuhi karena sudah mengatur seluruh komponen pada standar pelayanan pemeriksaan umum.

B. Persyaratan

Persyaratan dalam standar pelayanan telah diterapkan dan tercermin ketika pasien ingin mendapatkan pelayanan, pasien diwajibkan membawa seluruh persyaratan.

C. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur dalam standar pelayanan sudah terlaksana namun ditemukan adanya tahapan pendaftaran yang tidak tercantum dalam sistem, mekanisme, dan prosedur pada standar pelayanan.

D. Jangka Waktu Pelayanan

Komponen Jangka waktu pelayanan dalam standar pelayanan pemeriksaan umum belum terlaksana. Hal ini dikarenakan berdasarkan pernyataan pasien terkadang jangka waktu pelayanan kurang dari 15 menit. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

E. Biaya/Tarif

Standar pelayanan biaya/tarif belum terlaksana karena dalam standar pelayanan pemeriksaan umum belum ditemukan adanya rincian biaya dari produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan pemeriksaan umum, serta keterangan gratis apabila Puskesmas memiliki pelayanan yang tidak berbayar.

F. Produk Pelayanan

Komponen produk pelayanan belum terlaksana sebab, dalam standar pelayanan belum didapati keterangan mengenai apa saja produk pelayanan yang tersedia pada pelayanan pemeriksaan umum, misalnya pelayanan pemeriksaan buta warna, dan lain sebagainya.

G. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan saran, dan masukan sudah dilaksanakan oleh Puskesmas misalnya seperti adanya tindaklanjut terhadap komplain pasien untuk mengklarifikasi kebenaran yang sesungguhnya baik dari sisi pasien maupun petugas.

H. Sarana dan Prasarana

Saran dan prasarana sudah terpenuhi mengingat persoalan mengenai toilet yang sebelumnya rusak telah diperbaiki dan puskesmas memiliki ruang tunggu yang bersih dan dilengkapi dengan tempat duduk.

I. Kompetensi Pelaksana

Komponen kompetensi terpenuhi karena pelayanan pemeriksaan umum memiliki standar salah satunya bahwa petugas harus memiliki jenjang pendidikan minimal DIII dan memiliki STR atau SIP. Selain itu menurut pasien kesopanan dan keramahan petugas sudah lebih baik dibandingkan dengan yang sebelumnya.

J. Pengawasan Internal

Pada pengawasan internal yang dilakukan oleh Kepala UPTD Puskesmas Bojong Menteng dan Tim audit internal sudah terlaksana. Hal ini dikatakan bahwa Puskesmas mempunyai kelompok kerja (Pokja) sesuai tugas dan fungsinya masing-masing dengan kewenangannya utama pada tingkat atas.

K. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana pada pelayanan pemeriksaan umum telah terpenuhi dan secara umum jumlah pelaksana yang ada pada puskesmas sudah sesuai dengan kebutuhan.

L. Jaminan Pelayanan

Komponen jaminan pelayanan telah dilaksanakan oleh puskesmas dengan cara menetapkan dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan telah ditetapkan dan dilengkapi dengan komitmen Puskesmas untuk memberikan pelayanan dengan baik dalam bentuk maklumat pelayanan.

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana telah dilaksanakan oleh puskesmas dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang akan diisi oleh pasien atau pengunjung melalui aplikasi yang disediakan.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelaksanaan standar pelayanan publik Pada Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi yang belum terlaksana adalah sebagai berikut:

A. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Perlu adanya perbaikannya terhadap tahapan pada sistem, mekanisme, dan prosedur yakni dengan menambahkan prosedur mengenai proses pendaftaran. Proses pendaftaran ini dapat ditambahkan sebelum tahapan untuk mendapatkan nomor antrean. Kemudian setelah mendaftar lalu mendapat nomor antrean, pasien akan dipanggil untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan umum.

B. Jangka Waktu Pelayanan

Pihak Puskesmas Bojong Menteng seharusnya dapat menyiasati penentuan jangka waktu pelayanan pada pelayanan pemeriksaan umum dengan melakukan perkiraan jangka waktu pelayanan jika memang dalam pelaksanaan pelayanan pemeriksaan umum tidak selalu selesai dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai standar pelayanan yakni lima belas menit. Misalnya dapat ditulis seperti 10-15 menit jika memang waktu yang dibutuhkan tidak menentu atau maksimal selama lima belas menit.

C. Biaya / Tarif

Puskesmas Bojong Menteng sebaiknya menyediakan informasi yang jelas terkait komponen biaya/tarif pada standar pelayanan mengenai jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari jenis pelayanan tersebut apabila terdapat pelayanan yang dipungut biaya, daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis), serta disediakannya keterangan “GRATIS” apabila memang jenis pelayanan tersebut diberikan secara cuma-cuma atau tidak berbayar. Penyediaan informasi mengenai biaya/tarif tersebut dapat dipasang pada dinding Puskesmas yang mudah dilihat oleh pengunjung.

D. Produk Pelayanan

Puskesmas Bojong Menteng seharusnya dapat menyediakan informasi mengenai apa saja produk pelayanan yang ada pada pemeriksaan umum. Meskipun memang secara umum masyarakat mengetahui apa saja pelayanan yang ada pada pemeriksaan umum. Produk pada pelayanan pemeriksaan umum yang dimaksudkan misalnya dapat berupa pembuatan surat keterangan sakit atau sehat, pelayanan pembuatan surat rujukan apabila diperlukan, surat keterangan buta warna, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Afrizal. *Metode penelitian kualitatif: sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2016.
- Basrowi, dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Depok: Rajawali Pers, 2021.
- Handoyo, Eko. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya, 2016.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Iskandar. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Referensi, 2013.
- Jumroh, dan Pratama Jusri. *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Sumatera barat: Insan Cendekia Mdaniri, 2021.
- Kadji, Yulianto. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik: Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press, 2015.
- Moleong, L.J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Mustari, Nuryanti, *Pemahaman Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Leutikaprio, 2015.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Rahmadan, Muhammad Fitri dkk. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rohman, Arif. *Kebijakan Pendidikan Analisis Dinamika Formulasi dan Implementasi*, Yogyakarta: Asawaja Press, 2012.
- Sopiah, dan E. M. Sangadji. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Dani Yogyakarta, 2010.

Tachjan. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung, 2006.

Jurnal dan Penelitian:

Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Profil Kesehatan Kota Bekasi 2020*. Dinas Kesehatan Kota Bekasi, 2019.

Febriela, Yori. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru*. Skripsi, Riau: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.

Fitriyani, Elly. "Evaluasi Kebijakan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) Terbatas Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Pada SMP Negeri 2 Telukjambe Timur, Karawang" *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 2022.

Purnawati. *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar*. Tesis, Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar, 2018.

Sanah, Nor. "Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser". *eJournal Ilmu Pengetahuan. FISIP UNMUL*, 2017.

UPTD Puskesmas Bojong Menteng. *Profil Kesehatan UPTD Puskesmas Bojong Menteng Tahun 2020*. UPTD Puskesmas Bojong Menteng, 2019.

Widjaya, Arifin Rahman. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Jawa Barat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung*. Skripsi, Bandung: Universitas Komputer Indonesia, 2020.

Wowor, Hetmi. "Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 2016.

Website:

Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Pelayanan*. <http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan>.(Diakses pada 23 November 2022).

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. *Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan*. 24 Februari 2022.

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14768/Mengenal-Lebih-Dekat-Kebutuhan-Pengguna-Layanan.html>. (Diakses pada 22 Juni 2023).

Pusat Krisis Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. *Mengenal Makna Kesehatan* <https://pusatkrisis.kemkes.go.id/mengenal-makna-kesehatan>. 24 August 2021. <https://pusatkrisis.kemkes.go.id/mengenal-makna-kesehatan> (Diakses pada 29 Mei 2023)

Redaksi Bekasikinian.com. *Masyarakat Keluhkan Pelayanan Kesehatan, Dewan Pertanyakan Pengawasan dan Pembinaan Dinkes Kota Bekasi*. 20 September 2022. <https://www.bekasikinian.com/kota-bekasi/pr-3384827852/masyarakat-keluhkan-pelayanan-kesehatan-dewan-pertanyakan-pengawasan-dan-pembinaan-dinkes-kota-bekasi>.(Diakses pada 12 Juni 2023).

Septiani, Maya. *Kepatuhan Pelayanan Publik*. 18 Maret 2021. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kepatuhan-pelayanan-publik> (Diakses pada 10 Juli 2023)

Yusuf Abdhul. "Prinsip Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis, dan Contoh." *Deepublishstore*. 30 Januari 2022. <https://deepublishstore.com/pelayanan-publik/> (Diakses pada Desember, 2022).

Zarkani, H. *Standar Pelayanan Publik*. 12 Juni 2022. <https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/standar-pelayanan-publik> .(Diakses pada 8 Juni 2023)

Peraturan Perundang-undangan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan."

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik