



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Pelaksanaan Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum di
Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu
Kota Bekasi**

Skripsi

Oleh

Karen Christina Jessica

6071901139

Bandung

2023



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**Pelaksanaan Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum di
Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu
Kota Bekasi**

Skripsi

Oleh

Karen Christina Jessica

6071901139

Pembimbing

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si

Bandung

2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



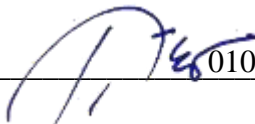
Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Karen Christina Jessica
Nomor Pokok : 6071901139
Judul : Pelaksanaan Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum di Puskesmas
Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 01 Agustus 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji


Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si :  01092023

Sekretaris

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si :  01092023

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si :  01092023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Karen Christina Jessica
NPM : 6071901139
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Pelaksanaan Standar Pelayanan Pemeriksaan
Umum di Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan
Rawalumbu Kota Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 8 Juni 2023



Karen Christina Jessica

LEMBAR PLAGIARISME

Pelaksanaan Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum di
Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota
Bekasi

ORIGINALITY REPORT

17%
SIMILARITY INDEX

16%
INTERNET SOURCES

9%
PUBLICATIONS

12%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

ABSTRAK

Nama : Karen Christina Jessica
NPM : 6071901139
Judul : Pelaksanaan Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum di Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan standar pelayanan pemeriksaan umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Teori yang digunakan adalah tipe evaluasi kebijakan menurut Langbein dengan melihat kepada proses implementasi kebijakan apakah Puskesmas telah melaksanakan kebijakan yang telah dirancang yaitu Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan dengan lima orang informan yang terdiri dari 2 orang pihak Puskesmas dan 3 orang pasien pelayanan pemeriksaan umum Puskesmas. Observasi dilakukan sebanyak empat kali di Puskesmas Bojong Menteng. Studi dokumen terhadap Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) UPTD Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Tahun 2022. Untuk menguji keabsahan data penelitian dilakukan triangulasi metode terhadap sumber data.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dari keempat belas komponen standar pelayanan, terdapat sepuluh (10) komponen yang sudah terlaksana yaitu pada komponen dasar hukum, persyaratan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, evaluasi kinerja pelaksana. Sedangkan komponen yang belum dilaksanakan adalah (1) kurang lengkapnya tahapan pada sistem, mekanisme, dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan umum, (2) kurangnya kejelasan informasi mengenai apa saja pelayanan yang tidak berbayar dan yang berbayar pada komponen biaya/tarif, (3) pada produk pelayanan ditemukan kurangnya penjelasan mengenai produk layanan yang dihasilkan pada pelayanan pemeriksaan umum, (4) pada komponen jangka waktu pelayanan ditemukan durasi pelaksanaan pelayanan yang kurang sesuai standar pelayanan. Saran yang diberikan yaitu agar pihak Puskesmas Bojong Menteng menyediakan informasi berupa papan informasi mengenai biaya/tarif pelayanan, menyediakan informasi pelayanan apa saja yang ada pada pemeriksaan umum, dan membuat estimasi jangka waktu pelaksanaan pelayanan pemeriksaan umum.

Kata Kunci: Standar pelayanan publik, Puskesmas, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Name : Karen Christina Jessica
NPM : 6071901139
Title : *Implementation of Service Standard in General Examination Services at the Bojong Menteng Public Health Center, Rawalumbu District, Bekasi City*

The aim of this research is to find out whether the Bojong Menteng Health Center, Rawalumbu District, Bekasi city has implemented general examination service standards. The results of the research will be associated with the type of policy evaluation according to Langbein by looking at the policy implementation process whether the Puskesmas have implemented policies that have been designed, namely the general examination service standards.

The methods used are descriptive qualitative methods and data collection techniques carried out by interviews, observations, and document studies. Interviews were conducted with five informants consisting of 2 people from the Puskesmas and 3 general examination service patients from the Puskesmas. Observations were carried out four times at the Bojong Menteng Public Health Centre. Study of documents against PKP UPTD Bojong Menteng Health Center 2022. To test the validity of research data, triangulation was performed against the data source with the type of triangulation is Methodological Triangulation.

The results showed that of the fourteen components of service standards, there are ten (10) components that have been implemented, namely the basic components of legal basis, requirements, handling complaints, suggestions, and input, facilities and infrastructure, competence of implementers, internal supervision, the number of implementers, service assurance, security assurance, performance evaluation implementers. While the components that have not been implemented are (1) lack of complete stages in the systems, mechanisms, and procedures to obtain General Examination Services, (2) lack of clarity of information about what services are not paid and paid for the cost/tariff component, (3) on service products found a lack of explanation of service products produced in general examination services, (4) on the component of the duration of Service found the duration of the implementation of services that are not in accordance with service standards. The advice given is that the Bojong Menteng Health Center should provides information in the form of information boards about the cost/tariff of services, provides information on what services exist in the general examination, and makes an estimate of the period of implementation of general services.

Keywords: *Public Service Standards, Puskesmas, Health Services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas hikmat, anugerah, pertolongan, kekuatan, dan perkenanan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum di Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi”** serta menyelesaikan perkuliahan di Administrasi Publik UNPAR dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan prasyarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Sehubungan dengan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kata baik dan sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Meskipun dalam penyusunan skripsi ini penulis mengalami banyak rintangan, namun pada akhirnya dapat dilalui berkat adanya bimbingan dan bantuan secara moral maupun spiritual. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa penyusunan skripsi ini dapat terwujud karena bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah memberikan dukungan dalam segala aspek, khususnya kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan selama penulis berkuliah di UNPAR.

2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., selaku Dekan FISIP UNPAR sekaligus dosen penguji atas koreksi dan masukan yang diberikan.
3. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA., selaku dosen wali dan Ketua Program Studi Administrasi Publik Jenjang Sarjana atas arahan dan bantuannya khususnya selama proses pengajuan sidang.
4. Ibu Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si., sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyusun karya ilmiah ini.
5. Bapak Hubertus Hasan, Drs., M.Si., selaku dosen penguji atas koreksi, dan arahan yang diberikan.
6. Seluruh Dosen beserta Staff UNPAR khususnya di Program Studi Administrasi Publik UNPAR yang telah membantu dan memberikan bekal untuk masa depan penulis dari awal perkuliahan hingga hari kelulusan penulis.
7. Kedua orang tua dan oma tercinta, Papa Hangky Namangge, M.Th., Mama Junarmi A. Megansa, S.Th., dan Oma Elizabeth Lindo yang senantiasa mendoakan yang terbaik untuk masa depan penulis, mendukung, memotivasi, memberikan semangat, dan berjuang untuk selalu memberikan yang terbaik bagi penulis, serta tidak pernah lupa mengingatkan untuk berdoa dan mengandalkan Tuhan.
8. Ibu Kepala Puskesmas, Ibu Koordinator Tata Usaha Puskesmas, Ibu Pengadministrasian Umum, serta seluruh Staff UPTD Puskesmas Bojong Menteng Kota Bekasi yang bersedia menerima penulis untuk

melakukan penelitian serta membantu memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian.

9. Seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara demi membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.
10. Keluarga Besar penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas doa, serta dukungan moral, materi, dan lainnya.
11. Pa ade Chris, Ma ade Marlina, dan Violin, selaku paman dan tante serta adik sepupu tersayang yang telah mendukung dan mendoakan.
12. Keluarga Besar Gereja Bethel Indonesia Jemaat prosKUNEO Bekasi atas setiap doa, dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
13. Teman-teman kost, Zadelia Shafira dan Tasya Elsia yang sudah menjadi teman berbagi keluh kesah selama menjalani naik turunnya kehidupan perantauan. Serta teman-teman seperjuangan dari awal perkuliahan, terkhusus “Remadja Djompolita” yang telah berjuang bersama-sama serta mendoakan, menyemangati, mendukung satu sama lain, Athaya Saffana, Azriel Hasbi, Maria S. Rachella, Megantari Putri, Richarda Canda, Stefani Cyntia, Theresia Erinata, Bernadeth Getrudis, Carissa Kamiliya, Siti Ghiskashafa.
14. Teman-teman seperbimbingan, Gian, Fasya, Krayon, Aldo, Aeros, Wimpie.
15. Seluruh teman-teman Administrasi Publik 2019 dan program studi lain Angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah

mewarnai perkuliahan serta memberikan kenangan di Universitas Katolik Parahyangan selama ini.

16. Teman sepermainan Violen, Verren, Jete, Epe, Febri atas doa, semangat dan dukungannya.
17. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang semaksimal mungkin selama kuliah di UNPAR dan tidak menyerah dengan keadaan tetapi selalu berusaha menyemangati diri menghadapi rintangan yang ada dengan keyakinan “Sebab Tuhan, Dia sendiri akan berjalan di depanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau...” Setiap pengalaman yang dilalui pasti ada kesuksesan di waktu yang tepat.

Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Kiranya Tuhan yang empunya kehidupan senantiasa memberkati, melindungi, dan membalas kebaikan semua pihak yang terlibat. Akhir kata, penulis berharap penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kepentingan penelitian serta ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Bandung, 8 Juni 2023

Karen Christina Jessica

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian	9
BAB II	11
LANDASAN TEORI	11
2.1 Implementasi Kebijakan Publik	11
2.2 Evaluasi Kebijakan Publik	14
2.3 Standar Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Standar Pelayanan	15
2.3.2 Komponen Standar Pelayanan	17
2.3.3 Prinsip Standar Pelayanan	23
2.4 Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum Puskesmas Bojong Menteng	24
2.5 Pelayanan Publik	25
2.5.1 Asas-asas dan Jenis Pelayanan Publik	26
2.5.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	31
2.6 Kualitas Pelayanan	33
2.7 Pelayanan Kesehatan	34
2.8 Model Penelitian	37
BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Tipe Penelitian	38

3.2 Peran Peneliti.....	38
3.3 Lokasi dan Objek Penelitian.....	39
3.4 Sumber Data	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5.1 Observasi	41
3.5.2 Studi dokumen.....	43
3.5.3 Wawancara	44
3.6 Analisis Data	46
3.7 Uji Validitas	49
3.8 Operasionalisasi variabel.....	50
BAB IV	52
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	52
4.1 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	52
4.1.2 Fungsi Puskesmas.....	53
4.2 Puskesmas Bojong Menteng	54
4.2.1 Visi & Misi Puskesmas Bojong Menteng	54
4.2.2 Profil Puskesmas Bojong Menteng	55
4.2.3 Jenis Pelayanan pada Puskesmas.....	58
BAB V.....	59
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
5.1 Pelaksanaan Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum	59
5.1.1 Dasar Hukum	60
5.1.2 Persyaratan.....	63
5.1.3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	65
5.1.4. Jangka Waktu Pelayanan	67
5.1.5. Biaya / Tarif.....	69
5.1.6 Produk Pelayanan	72
5.1.7 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	73
5.1.8. Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	76
5.1.9. Kompetensi Pelaksana	84
5.1.10. Pengawasan internal	86
5.1.11. Jumlah Pelaksana.....	86
5.1.12. Jaminan Pelayanan.....	87
5.1.13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	88

5.1.14. Evaluasi Kinerja Pelaksana.....	88
BAB VI	92
KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
DAFTAR LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah dan Jabatan Pegawai Puskesmas Bojong Menteng.....	57
Tabel 5.1 Dasar Hukum yang Mengatur Komponen Standar Pelayanan.....	61
Tabel 5.2 Fungsi Ruang Minimal di Puskesmas Non Rawat Inap.....	76
Tabel 5.3 Daftar Komponen Standar Pelayanan yang Terlaksana dan yang Tidak Terlaksana.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Puskesmas Bojong Menteng Kota Bekasi.....	40
Gambar 5.1 Keterangan Retribusi Pelayanan Kesehatan pada Dinding Puskesmas.....	70
Gambar 5.2 Tempat duduk di Ruang tunggu Puskesmas.....	78
Gambar 5.3 Ruang tunggu di depan Ruang Pelayanan Pemeriksaan Umum.....	79
Gambar 5.4 Toilet Puskesmas Pada Lantai 1 (sebelum).....	80
Gambar 5.5 Toilet Puskesmas Pada Lantai 1 (sesudah).....	82
Gambar 5.6 Area Parkir mobil dan motor di Puskesmas.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan kehidupan masyarakat umum baik di kota maupun di desa. Pelayanan publik merupakan sebuah keharusan yang mana pemerintah harus memberikan layanan yang terbaik sebagaimana hak kebutuhan masyarakat. Berbicara mengenai hak kebutuhan masyarakat, kesehatan merupakan hak kebutuhan dasar bagi setiap orang, karena tanpa kesehatan yang baik setiap manusia akan sulit untuk melaksanakan aktivitas sehari-hari. Dengan kata lain kesehatan menjadi faktor kunci bagi manusia dalam menjalani kehidupannya. Tingkat kesehatan masyarakat yang buruk dapat menurunkan produktivitas masyarakat. Dampak dari rendahnya produktivitas, akan menyebabkan pendapatan yang rendah. Rendahnya pendapatan dapat memicu terjadinya kemiskinan.¹ Untuk menunjang segala aspek dalam kesehatan, negara memiliki tanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak sebagaimana tertuang dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas kesehatan (faskes)

¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)* (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

yang dapat menunjang pelayanan publik di bidang kesehatan, salah satunya adalah penyediaan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Pelayanan kesehatan di Kota Bekasi saat ini menjadi perhatian masyarakat dikarenakan menimbulkan berbagai tanggapan dari warganet tentang keluhan mereka yang tidak mendapatkan perlakuan baik dari puskesmas. Hal tersebut membuat Anggota Legislatif Komisi IV, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bekasi, Ibnu Hajar Tanjung mempertanyakan bagaimana pengawasan dan pembinaan Dinas Kesehatan Kota Bekasi terhadap puskesmas, serta mengapa perbaikan baru dilakukan ketika adanya keluhan dari masyarakat. Beliau juga menilai bahwa Dinkes tidak becus melakukan pembinaan serta pengawasan terhadap Puskesmas di daerahnya. Padahal menurut Beliau seluruh jajaran harus bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan masyarakat karena sudah seharusnya rakyat dilayani dengan baik.²

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang keberadaannya sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas tentu harus lebih memperhatikan lagi setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, tentu

² Redaksi BekasiKinian, *Masyarakat Keluhkan Pelayanan Kesehatan, Dewan Pertanyakan Pengawasan dan Pembinaan Dinkes Kota Bekasi*. BekasiKinian.
<https://www.bekasikinian.com/kota-bekasi/pr-3384827852/masyarakat-keluhkan-pelayanan-kesehatan-dewan-pertanyakan-pengawasan-dan-pembinaan-dinkes-kota-bekasi> . (20.9.2022)

terdapat tolok ukur yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur adalah Standar Pelayanan.³ Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 15 disebutkan mengenai kewajiban-kewajiban penyelenggara pelayanan, diantaranya yaitu menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan penyelenggara pelayanan diwajibkan untuk mengikuti pada pedoman yang telah diatur.⁴ Untuk Kota Bekasi, pedoman tersebut adalah Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi. Untuk melaksanakan kewajiban menetapkan standar pelayanan, maka kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi menetapkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Bojong Menteng Kota Bekasi Nomor 067/062/SK/PKM.Bm/2023 tentang Standar Pelayanan Pada UPTD Puskesmas Bojong Menteng.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Bab I Pasal 1

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pasal 20 ayat (3)

Selain itu dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Pasal 19 juga disebutkan bahwa “Setiap dokter dan/atau dokter layanan primer, dokter gigi, dan Tenaga Kesehatan lain yang memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, dan etika profesi.” Hal ini menunjukkan bahwa puskesmas sebagai pemberi layanan, dituntut untuk mempunyai kemampuan memberikan pelayanan yang prima. Standar pelayanan puskesmas memuat komponen-komponen standar pelayanan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang sekurang-kurangnya harus meliputi empat belas (14) komponen, yaitu: ⁵

- (a) dasar hukum;
- (b) persyaratan;
- (c) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- (d) jangka waktu penyelesaian;
- (e) biaya/tarif;
- (f) produk pelayanan;
- (g) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- (h) kompetensi pelaksana;
- (i) pengawasan internal;
- (j) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- (k) jumlah pelaksana;

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. BAB V Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 21

- (l) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- (m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- (n) evaluasi kinerja pelaksana.

Komponen-komponen standar pelayanan yang terkandung di dalamnya dapat dijadikan sebagai patokan untuk mengukur keberhasilan perwujudan pelayanan publik serta kepuasan pengguna layanan ketika sedang mengakses layanan. Sebagai suatu patokan untuk mengukur pelayanan yang diberikan, tentu kepatuhan terhadap standar pelayanan merupakan hal yang penting karena pengabaian terhadap standar pelayanan mampu menurunkan kualitas suatu pelayanan.⁶

Puskesmas Bojong Menteng merupakan Puskesmas yang wilayah kerjanya berada di Perumahan Bojong Menteng, Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Seperti Puskesmas pada umumnya, tentunya Puskesmas Bojong Menteng juga memiliki keinginan untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat, khususnya yang berada di wilayah kerjanya. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa jika dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas selalu dalam keadaan baik setiap hari atau setiap tahunnya. Indikasi pelayanan prima di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang yang diterima. Persepsi

⁶ M. Septiani, "Kepatuhan Pelayanan Publik", Ombudsman RI <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kepatuhan-pelayanan-publik> (18.3.2021)

dari pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan. Misalnya, ditemukan adanya beberapa pengunjung ataupun pasien Puskesmas Bojong Menteng yang menyampaikan komplain melalui penilaian *Google* Puskesmas Bojong Menteng. Komplain yang disampaikan ditemukan persoalan dan keluhan dari pasien ataupun pengunjung seperti pelayanan yang sedikit lambat, petugas yang kurang ramah dalam melayani pasien, maupun pelayanan-pelayanan lainnya yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat terutama pada pasien poli umum atau pemeriksaan umum. Komplain yang disampaikan adalah sebagai berikut:

“Kenapa ya pelayanannya lambat sekali? Seperti pasiennya banyak saja. Dibenahilah pelayanannya.”⁷

“Pemerintah Kota Bekasi seharusnya jeli melihat dan memantau pelayanan di puskesmas ini secara menyeluruh mulai dari administrasi sampai ke pelayanan dokternya. Apalagi dokter seharusnya menyemangati pasien namun terkadang malah menjatuhkan mental pasien. Menurut saya pelayanan puskesmas ini buruk.”⁸

“Setiap bulan mengantar orang tua kontrol diabetes di sini, pasien Puskesmas sedikit tetapi tapi pelayanan kurang cepat tanggap. Dokter berpesan setiap memeriksa gula harus diperiksa kadar gulanya. Tetapi ketika ingin memeriksa, petugasnya tidak pernah ada di tempat dan menyuruh cek di luar sedangkan jika cek di luar bayar dengan uang sendiri. Untuk apa pakai BPJS Kesehatan kalau tetap bayar juga? Obat gula juga seringkali habis, setiap kontrol disuruh beli di luar juga. Pernah juga ingin berobat gigi disuruh kembali lagi besok ke Puskesmas, padahal masih dalam jam operasional.”⁹

Berbagai komplain yang telah disampaikan pasien di atas, berkaitan dengan beberapa komponen standar pelayanan. seperti pelayanan yang lambat atau kurang cepat tanggap memiliki kaitannya dengan Sistem, Mekansime, dan Prosedur.

⁷ Penilaian pasien yang disampaikan melalui Penilaian *Google* Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.

⁸ *Loc.cit.*

⁹ *Loc.cit.*

Kemudian mengenai sikap petugas ataupun dokter yang kurang ramah memiliki hubungannya dengan kompetensi pelaksana. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya indikasi beberapa pelayanan yang dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan standar pelayanan.

Hasil pengamatan peneliti mengenai pelaksanaan standar pelayanan di lapangan, ditemukan beberapa komponen standar pelayanan terindikasi kurang terlaksana dengan baik. Hasil yang ditemukan antara lain terkait dengan komponen standar pelayanan mengenai sarana dan prasarana, puskesmas telah menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Namun, ketika peneliti melakukan kegiatan observasi pada awal penelitian, ditemukan bahwa penyediaan sarana, prasarana toilet pada puskesmas masih kurang terjaga kebersihannya dan jumlahnya yang terbilang kurang. Pada lantai 1 ini hanya tersedia satu (1) toilet dikarenakan toilet lainnya rusak sehingga hanya bisa menggunakan satu toilet saja. Hal tersebut kurang sesuai dengan salah satu persyaratan komponen bangunan dan material Puskesmas yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas yakni kamar mandi dan WC yang harus terpisah antara laki-laki dan perempuan.

Kemudian, ketika dilihat pada standar pelayanan pemeriksaan umum, pada komponen produk layanan belum ditemukan daftar produk layanan yang dihasilkan dari jenis pelayanan pemeriksaan umum sesuai dengan yang terdapat dalam Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan standar pelayanan untuk melihat kebenaran yang sesungguhnya maka perlu dibuktikan bagaimana pelaksanaan standar pelayanan pemeriksaan umum di Puskesmas Bojong Menteng. Dari uraian latar belakang tersebut, penulis mengambil judul penelitian “Pelaksanaan Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum di Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.”

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka penulis dapat merumuskan pertanyaan penelitian:

Bagaimana pelaksanaan standar pelayanan pemeriksaan umum pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk:

Mengetahui bagaimana pelaksanaan standar pelayanan pemeriksaan umum pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Kegunaan dari hasil penelitian ini secara teoritis adalah diharapkan dapat memperkaya kajian pustaka di bidang Administrasi Publik terutama mengenai pelaksanaan standar pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang dalam konteks standar pelayanan publik.

2. Secara Praktis

Dengan hadirnya penelitian mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum pada UPTD Puskesmas Bojong Menteng ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan, baik bagi peneliti maupun orang lain mengenai bagaimana pelaksanaan standar pelayanan pada pusat kesehatan masyarakat di Kota Bekasi yang menjadi lokus penelitian yakni Puskesmas Bojong Menteng. Serta, dapat menjadi bahan informasi serta masukan bagi Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari beberapa bab dan sub bab lainnya, meliputi:

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, menjelaskan serta membahas teori-teori yang berhubungan dengan topik yang dibahas, teori yang melandasi penelitian, standar pelayanan, puskesmas dan pelayanan publik di bidang kesehatan.

BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan mengenai tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, uji validitas, dan operasionalisasi variabel.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN, menjelaskan gambaran mengenai lokasi penelitian yakni visi dan misi, profil puskesmas, hingga jenis pelayanan pada Puskesmas Bojong Menteng Kota Bekasi.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN, menjelaskan hasil penelitian mengenai bagaimana pelaksanaan standar pelayanan pemeriksaan umum pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Bojong Menteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN, Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari seluruh hasil temuan penelitian dan memberikan saran terkait hasil dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA, berisi mengenai berbagai macam sumber yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini.