

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Puskesmas Tunggangri

UPTD Puskesmas Tunggangri merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Tulungagung yang berlokasi di Kecamatan Kalidawir. Dengan pembagian wilayah kerja sebanyak 8 Desa dari 17 Desa di wilayah Kecamatan Kalidawir. UPTD Puskesmas Tunggangri 75% terletak di Daerah dataran rendah dan 25% di dataran tinggi, memiliki luas wilayah 33,58 km². Berbentuk dataran yang subur pada bagian utara tengah dan timur, sebagian ada pegunungan yang terletak di Desa Winong dan sebagian di Desa Pagersari. Adapun batas-batas Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Tunggangri sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : wilayah kerja UPTD Puskesmas Bendilwungu
- b. Sebelah Barat : wilayah kerja UPTD Puskesmas Boyolangu dan UPTD Puskesmas Tanggunggunung.
- c. Sebelah Selatan : wilayah kerja UPTD Puskesmas Kalidawir
- d. Sebelah Timur : wilayah kerja UPTD Puskesmas Balesono

UPTD Puskesmas Tunggangri beralamat di jalan Raden Patah Desa Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung. Puskesmas Tunggangri merupakan Puskesmas non rawat inap berdiri pada tahun 1991 di atas tanah seluas 1000 m². Dalam menjalankan

fungsinya sebagai Puskesmas Induk UPTD Puskesmas Tunggangri mempunyai jejaring di wilayah antara lain:

1. Puskesmas Pembantu Tunggangri di Desa Tunggangri
2. Puskesmas Pembantu Domasan di Desa Domasan
3. Polindes Desa Betak
4. Polindes Desa Tanjung
5. Polindes Desa Pagersari
6. Polindes Desa Jabon
7. Polindes Desa Salak Kembang
8. Polindes Desa Winong

UPTD Puskesmas Tunggangri mempunyai sarana dan fasilitas pelayanan langsung dan tidak langsung. Kegiatan yang direncanakan yang ada berupa kegiatan upaya kesehatan wajib yaitu upaya yang di tetakan berdasarkan komitmen nasional, regional dan global serta mempunyai daya tingkat, tinggi untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Puskesmas Tunggangri dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai salah satu wilayah kerja dinas kesehatan Kabupaten Tulungagung memiliki visi “ **Puskesmas Tunggangri Sebagai Pusat Layanan Kesehatan Dasar Pilihan Masyarakat yang Bermutu dan Profesional**”.

Adapun misi dari Puskesmas Tunggangri yaitu:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar yang efektif dan efisien
2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang profesional dengan tetap memperhatikan aspek preventif.¹

B. Paparan Data

Dalam kehidupan sosial masyarakat, seseorang tidak terlepas dari bantuan orang lain, salah satunya berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk menggali informasi terkait pelayanan publik yang terdapat di puskesmas, khususnya di Puskesmas Tunggangri.

Kegiatan pelayanan publik merupakan suatu bentuk usaha untuk membantu memberikan fasilitas kebutuhan masyarakat yang ditujukan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pada Puskesmas merupakan salah satu kegiatan yang nyata untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai penunjang dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat tersebut, maka dilakukan beberapa upaya seperti penetapan standar prosedur pelayanan, standar syarat, dan penetapan standar waktu pelayanan puskesmas

1. Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Tunggangri

Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri mengacu pada penetapan syarat dan Standar Operasional Prosedur (SOP) lembaga, yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan di sekitar

¹ Sumber: Profil Puskesmas Tunggangri 2018

Puskesmas Tunggangri, sumber daya masyarakat Tunggangri, dan juga pelaksana pelayanan Puskesmas Tunggangri yang dalam hal ini dilaksanakan oleh pegawai Puskesmas Tunggangri.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan di atas, bahwa Puskesmas Tunggangri melayani 8 desa untuk pembagian wilayah kerja dari 17 desa di wilayah Kecamatan Kalidawir. Dari pembagian pelayanan wilayah kerja tersebut menjadikan Puskesmas Tunggangri memiliki jumlah pasien yang banyak dan juga beragam, mulai dari balita sampai dengan lansia. Pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tunggangri pun berkisar 30 orang pasien setiap harinya bisa juga berjumlah lebih, dengan keluhan yang berbeda-beda. Ada yang berkunjung hanya untuk meminta surat keterangan sehat, pemeriksaan rutin bulanan, cabut gigi, dan juga untuk pemeriksaan kesehatan lainnya.

Pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Tunggangri memiliki prosedur yang diberlakukan dalam proses pelayanannya. Adapun prosedur/ alur pelayanan di Puskesmas Tunggangri seperti yang telah dijelaskan oleh Ibu Sonia sebagai berikut:

“Ketika datang berkunjung ke Puskesmas, yang dilakukan pertama yaitu mengambil nomor antrian, lalu nanti akan dipanggil oleh petugas sesuai dengan nomor urut antrian. Setelah dipanggil oleh petugas, lalu pasien menuju ke loket pendaftaran untuk pengecekan identitas dan juga keperluan berkunjung tersebut. Kemudian setelah itu, pasien diarahkan ke poli yang dituju. Dan setelah proses pemeriksaan di poli, pasien diarahkan untuk menuju ke apotek untuk proses pengambilan obat.”²

² Hasil wawancara dengan Ibu Sonia selaku sebagai pelayanan bagian loket pada tanggal 22 Februari 2019

Terkait persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh Puskesmas Tunggangri untuk pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri yaitu pasien harus membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP), BPJS/ KIS/ JKN (bagi yang punya), serta kartu kunjung Puskesmas. Hal ini seperti hasil wawancara dengan Ibu Sonia yang menyatakan bahwa:

“Syarat yang harus dipenuhi pasien ketika berobat ke Puskesmas Tunggangri yaitu menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), BPJS/ KIS/ JKN (bagi yang punya), serta kartu kunjung Puskesmas.”³

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, sesuai dengan alur pelayanan di Puskesmas Tunggangri yang terletak di dalam Puskesmas lurus dengan pintu masuk, jadi pasien bisa langsung membaca dan mengetahui alur pelayanan di Puskesmas Tunggangri. Alur pelayanan di Puskesmas Tunggangri seperti pada gambar berikut:

³ Hasil wawancara dengan Ibu Sonia selaku sebagai pelayanan bagian loket pada tanggal 22 Februari 2019

Gambar 4.1.
Alur Pelayanan Puskesmas Tunggangri
Kecamatan Kalidawir



Sumber: Puskesmas Tunggangri (2019)

Prosedur pelaksanaan pelayanan di puskesmas dimulai dari loket pendaftaran, pada loket pendaftaran ini akan dilakukan pendataan identitas pasien sesuai dengan KTP, kartu BPJS/ KIS/JKN, dan juga kartu pengunjung puskesmas. Setelah pendataan tersebut, pasien dipersilahkan untuk duduk di ruang tunggu dan menunggu antrian, kemudian pasien akan dipanggil oleh petugas dan diarahkan ke ruangan/poli pemeriksaan. Setelah pemeriksaan selesai, pasien menuju apotek untuk memberikan resep obat yang diberikan oleh dokter, lalu menunggu beberapa menit untuk menerima obat dari apotek, dan proses di apotek ini merupakan proses pelayanan yang terakhir. Proses pelayanan ini membutuhkan waktu \pm 2 jam untuk penanganan 1 pasien, namun juga tergantung dengan banyaknya pasien yang berkunjung pada hari itu.⁴

⁴ Observasi di Puskesmas Tunggangri pada 22 Februari 2019

Proses penanganan pelayanan pasien gawat darurat berbeda dengan pasien umum lainnya, perbedaannya terletak pada alur pendaftaran, ketika pasien sampai di puskesmas, pasien akan langsung dibawa ke ruang UGD untuk penanganan pertama, kemudian setelah proses pemeriksaan selesai, pihak keluarga dari pasien gawat darurat melapor ke bagian loket untuk pendataan identitas pasien.

2. Penetapan standar waktu pelayanan Publik di Puskesmas Tunggangri

Penetapan standar waktu penyelesaian pelayanan publik di Puskesmas berbeda dengan standar waktu penyelesaian pelayanan publik di instansi lainnya seperti pelayanan di Kantor Desa, Kantor Kecamatan, dan instansi lainnya. Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas tidak selalu tepat pada waktu yang dijadikan sebagai standar pelayanannya, karena setiap pasien memiliki keluhan yang berbeda-beda, sehingga secara otomatis waktu penyelesaian penanganannya pun berbeda. Begitu pula dengan pelayanan di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir, penetapan standar waktu pelayanannya tidak bisa ditentukan secara pasti, ada yang bisa kurang dari standar waktu layanan dan juga ada yang bisa melebihi standar waktu layanan.

Adapun hasil wawancara dengan Bu Wiwit Pariyati yang mengungkapkan bahwa:

“Waktu penyelesaian pelayanan tidak bisa ditentukan secara pasti berapa kisaran waktunya, karena waktu penyelesaian

pelayanan itu tergantung pada kasus per-item. Setiap pasien yang datang ke Puskesmas pun bermacam-macam keluhannya, jadi kami pihak puskesmas selaku pelaksana pelayanan di sini tidak dapat menentukan waktu penyelesaiannya dengan pasti setiap pasien”.⁵

Kendala dalam hal ini juga berasal dari pihak pasien di Puskesmas Tunggangri, banyak diantara pasien tersebut masih kurang/belum memahami tentang alur pelayanan di Puskesmas Tunggangri, yang berakibat pada lamanya proses pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas, kurang pemahannya terhadap alur pelayanan di Puskesmas Tunggangri ini kebanyakan dialami oleh pasien lansia yang datang sendiri ke Puskesmas tanpa didampingi keluarganya, dan bahkan ada juga pasien yang mempunyai keterbatasan indera pendengaran datang ke Puskesmas tanpa didampingi oleh pihak keluarga. Seperti hasil wawancara dengan Ibu Wiwit Pariyati yang mengungkapkan bahwa:

“Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas ini selain tidak dapat dipatok secara pasti, juga memang karena setiap pasien memiliki keluhan yang berbeda-beda dengan adanya pasien yang sudah tua yang datang sendiri ke Puskesmas dan tidak mengetahui alur pelayanannya, dan juga terkadang ada orang yang mempunyai keterbatasan indera pendengaran datang sendiri ke Puskesmas. Hal ini juga bisa dijadikan penyebab lamanya pelayanan di Puskesmas”.⁶

⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Wiwit Pariyati selaku sebagai Pelayanan Umum pada tanggal 20 Februari 2019

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Wiwit Pariyati selaku sebagai Pelayanan Umum pada tanggal 20 Februari 2019

pelayanan pada bagian loket dan bagian obat bisa diberi patokan waktu untuk penyelesaian pelayanannya. hal ini dinyatakan oleh Ibu sonia dalam wawancara yang menyatakan bahawa:

“Waktu penyelesaian pelayanan pada loket pendaftaran untuk pasien lama (sudah pernah berobat) kira-kira 10 menit dan pasien baru (belum pernah berobat) kira-kira 15 menit. Memang penyelesaian untuk pasien lama dan baru berbeda karena kalau pasien lama datanya sudah ada di Puskesmas ini, sedangkan pasien baru datanya belum masuk di Puskesmas ini.”⁷

Sedangkan Ibu Irma dalam wawancara dengan peneliti menyatakan bahwa:

“Waktu penyelesaian pelayanan bagian obat kira-kira 10 menit per-resep untuk non racikan dan kira-kira 15 menit per-resep untuk racikan.”⁸

Berdasarkan hasil dokumentasi, standar pelayanan di Puskesmas Tunggangri terletak pada sebelah utara apotek atau lebih tepatnya lurus dengan kursi antrian pasien, sehingga pasien bisa langsung mengetahui standar waktu pelayanan di Puskesmas Tunggangri. Standar pelayanan di Puskesmas Tunggangri tertera pada gambar berikut:

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Sonia selaku sebagai pelayanan bagian loket pada tanggal 22 Februari 2019

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Irma selaku sebagai pelayanan bagian obat pada tanggal 20 Februari 2019

Gambar 4.2
Standar Layanan Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir

STANDART LAYANAN	
UPTD PUSKESMAS TUNGGANGRI	
JAM BUKA PELAYANAN	
SENIN ↔ KAMIS	7.30 ↔ 11.00 WIB
JUM'AT	7.30 ↔ 10.00 WIB
SABTU	7.30 ↔ 10.30 WIB
WAKTU TUNGGU PENYEDIAAN DOKUMEN REKAM MEDIK	→ ≤ 30 MENIT
WAKTU TUNGGU PELAYANAN MEDIK	→ ≤ 5 MENIT
WAKTU TUNGGU PEMBERIAN OBAT	→ ≤ 30 MENIT
WAKTU TUNGGU LAYANAN LABORATORIUM	→ ≤ 30 MENIT
WAKTU TUNGGU PELAYANAN PEMBAYARAN	→ ≤ 5 MENIT

Sumber: Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir (2019)

3. Sarana prasarana dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Tunggangri

Sarana prasarana puskesmas yang meliputi gedung dan sarana fisik, peralatan medis yang sesuai dengan standar puskesmas dan peralatan perlengkapan kantor yang memadai. Sarana prasarana diperlukan untuk mendukung proses pelaksanaan pelayanannya.

Sarana prasarana di Puskesmas Tunggangri tergolong masih kurang lengkap dan juga belum memadai. Puskesmas Tunggangri sebagai Puskesmas Induk yang memiliki wilayah kerja melayani kesehatan 8 (delapan) Desa dengan menggunakan fasilitas gedung berlantai 1 dengan luas bangunan 1000 m². Dengan luas gedung sekian, maka fasilitas di Puskesmas Tunggangri tergolong masih kurang untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Hal ini

ditandai dengan hasil wawancara dengan Ibu Sonia yang mengungkapkan bahwa:

“Sarana prasarana di sini kurang memenuhi standar. Mengenai pengaturan penempatan sarananya, masih belum tertata dengan rapi, dimana seharusnya dilakukan pemisahan antara meja daftar dan ruang kerja yang dapat membantu memudahkan proses pelayanan, dan juga komputer di bagian pendaftaran pasien masih kurang untuk proses pendataan”.⁹

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Irma bahwa:

“Sarana prasarananya belum lengkap, gedungnya juga kurang luas terutama untuk gudang obat. Ketika pasokan obat datang, kami pun masih kebingungan untuk menaruh pasokan obat tersebut, hingga akhirnya pasokan obat tersebut kami tumpuk di belakang meja apotek”.¹⁰

Puskesmas Tunggangri juga masih kekurangan sumber daya manusia kesehatan Puskesmas. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Riyanto pada saat wawancara:

“Untuk sumber daya manusia kesehatan di Puskesmas Tunggangri ini masih kurang dalam hal jumlahnya. Pegawainya pun belum ada yang menempuh gelar SKM (Sarjana Kesehatan Masyarakat), selain itu di Puskesmas Tunggangri juga belum memiliki pegawai di bagian perekam medik dan bagian poli gizi”.¹¹

Adapun pernyataan yang hampir sama disampaikan pada hasil wawancara dengan Ibu Irma yang mengungkapkan bahwa:

“Kami juga mengalami kendala kurangnya tenaga apoteker di bagian apotek. Sehingga dalam jangka waktu ke depan, kami

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Sonia selaku sebagai pelayanan pendaftaran pada tanggal 22 Februari 2019

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Irma selaku sebagai Pelayanan Obat pada tanggal 20 Februari 2019

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Riyanto selaku sebagai Kasubag Tata Usaha pada tanggal 20 Februari 2019

berharap akan ada kebijakan untuk menambah tenaga apoteker di Puskesmas Tunggangri”¹²

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat secara langsung di Puskesmas Tunggangri, sarana parasarana berupa tempat parkir Puskesmas Tunggangri masih kurang memadai. Pasien yang datang ke Puskesmas tentunya pasti membawa kendaraan pribadi, dan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tunggangri memarkir kendaraannya di halaman depan Puskesmas. Karena memang tidak disediakan secara khusus untuk tempat parkir pengunjung.¹³

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan paparan data di atas, temuan penelitian yang diperoleh tentang pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung adalah:

1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan di Puskesmas Tunggangri jelas dan tidak berbelit-belit dan Persyaratan yang ditetapkan oleh Puskesmas Tunggangri tergolong mudah di penuhi oleh masyarakat sebagai penerima layanan.
2. Penetapan standar waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Tunggangri Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung tidak bisa dipastikan waktunya karena keluhan sakit yang dialami pasien juga berbeda-beda.

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Irma selaku sebagai Pelayanan Obat pada tanggal 20 Februari 2019

¹³ Observasi pada tanggal 22 Februari 2019

3. Sarana prasarana di Puskesmas Tunggangri masih belum memadai dan perlu adanya perbaikan

D. Pembahasan Temuan Penelitian

1. Pelayanan Publik di Puskesmas Tunggangri di Tinjau dari peraturan Perundang-undangan

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan menyeluruh terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Tujuan pembangunan di puskesmas diselenggarakan untuk mewujudkan masyarakat berperilaku hidup sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau hidup sehat yang bermutu, mewujudkan lingkungan hidup sehat, dan mewujudkan masyarakat memiliki derajat kesehatan yang optimal.

Puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan publik memiliki standar pelayanan minimal (SPM) bidang kesehatan yang diatur dalam pasal 2 Peraturan menteri nomor 43 tahun 2016 tentang standar pelayanan bidang kesehatan. Standar pelayanan minimal bidang kesehatan tersebut meliputi:

- a. Setiap ibu hamil mendapatkan pelayanan antenatal sesuai standar;
- b. Setiap ibu bersalin mendapatkan pelayanan persalinan sesuai standar;
- c. Setiap bayi baru lahir mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar;
- d. Setiap balita mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar;
- e. Setiap anak pada usia pendidikan dasar mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar;

- f. Setiap warga negara Indonesia usia 15 s.d. 59 tahun mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar;
- g. Setiap warga negara Indonesia usia 60 tahun ke atas mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar;
- h. Setiap penderita hipertensi mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar;
- i. Setiap penderita Diabetes Melitus mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar;
- j. Setiap orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar;
- k. Setiap orang dengan TB mendapatkan pelayanan TB sesuai standar; dan
- l. Setiap orang berisiko terinfeksi HIV (ibu hamil, pasien TB, pasien IMS, waria/transgender, pengguna napza, dan warga binaan lembaga pemasyarakatan) mendapatkan pemeriksaan HIV sesuai standar.¹⁴

Dalam penyusunan standar pelayanan diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan standar pelayanan ada beberapa komponen standar yang menjadi acuan, komponen standar pelayanan yang diatur dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukumnya; persyaratan yang harus dipenuhi; sistem, mekanis dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk layanan; sarana prasarana; kompetensi pelaksanaan; pengawasan internal; penanganan pengaduan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan yang

¹⁴ Lihat Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2016 tentang standar pelayanan bidang kesehatan

dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

a. Prosedur pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Tunggangri

Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara kepada masyarakatnya guna untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹⁵ sedangkan pelayanan publik menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang terletak pada pasal 1 yaitu “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”¹⁶

pelaksanaan pelayanan Publik di Puskesmas Tunggangri sama seperti ketentuan pelayanan publik diatas, pelayanan publik selaku sebagai pemberi/penyedia layanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat, diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam lingkup kesehatan. Untuk memberikan pelayanan yang baik kemudian penyelenggara pelayanan memberikan standar pelayanan yang mana disesuaikan

¹⁵ Judiarso Ridwan dan Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2009), hal. 19

¹⁶ Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

dengan kondisi masyarakat, lingkungan dan penyelenggara pelayanan itu sendiri.

Salah satu standar pelayanan publik yaitu berupa prosedur pelayanan. Prosedur Pelayanan merupakan tahap-tahap yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan. prosedur pelayanan yang diberikan Puskesmas Tunggangri mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil observasi terkait dengan pelayanan publik di Puskesmas, prosedur pelayanan yang diberikan Puskesmas Tunggangri mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Apabila ada hal yang tidak dipahami atau pasien tidak mengerti alur pelayanannya dapat ditanyakan langsung kepada petugas pendaftaran, dan petugas akan memberikan arahan kepada pasien sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Puskesmas. Dengan demikian berarti komponen standar prosedur pelayanan di Puskesmas Tunggangri sudah berjalan dengan baik dan adanya jaminan asas transparansi dan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan bagi penerima pelayanan..

b. Penetapan standar waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Tunggangri

Waktu penyelesaian merupakan elemen penting dalam pelaksanaan pelayanan. ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan sebagai standar menjadi acuan masyarakat

sebagai jaminan selesainya pelayanan yang diberikan. Masyarakat sebagai pengguna layanan pastinya mengaharap penyelesaian pelayanan yang tepat waktu sehingga tidak mengganggu aktivitas lainnya dan tentunya juga akan menghemat tenaga dan biaya.

Mengenai waktu penyelesaian pelayan, di Puskesmas Tunggangri tidak dapat dipastikan, namun pada standar layanan yang ditempel di dinding Puskesmas terdapat rincian waktu penyelesaiannya dengan menggunakan tanda kurang dari sama dengan (\leq) 5 menit untuk waktu pelayanan pelayanan medik, dan (\leq) 30 menit untuk waktu tunggu pelayanan obat. Dengan demikian berarti batas waktu penyelesaian pelayanan medik maksimal 5 menit dan untuk penyelesaian obat maksimal 30 menit. Pada kenyataannya waktu tunggu pasien dalam pelayanan di Puskesmas Tunggangri lebih dari waktu yang telah ditetapkan. Namun dari data yang diperoleh peneliti melalui wawancara dengan Ibu Wiwit pariyati selaku sebagai BP umum menyatakan bahwa pelayanan di Puskesmas tidak dapat dipastikan karena tergantung pada kondisi pasien, sehingga waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Tunggangri bisa dikatakan standar waktu penyelesaian sudah berjalan dengan cukup baik dan pemberlakuan asas kecepatan dan asas ketepatan waktu juga cukup baik.

c. Sarana prasarana di Puskesmas Tunggangri

Pengelolaan sarana prasarana berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan dalam pasal 25 bahwa pengelolaan sarana prasarana dilakukan oleh penyelenggara untuk melakukan perencanaan, pengadaan, pemeliharaan serta inventarisasi sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan secara sistematis, transparan, lengkap, dan akurat. Pengadaan sarana prasarana tersebut dilakukan dengan laporan pelaksana kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penyediaan sarana dan prasarana di Puskesmas Tunggangri masih belum memadai, dengan gedung Puskesmas Tunggangri masih kurang luas, tempat parkir belum memadai dan sumber daya manusia kesehatan di Puskesmas Tunggangri masih kurang. Mengingat Puskesmas Tunggangri sebagai Puskesmas induk dengan wilayah kerja sebanyak 8 desa dari 17 Desa di kecamatan Kalidawir.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa Puskesmas Tunggangri masih perlu adanya peningkatan sarana prasarana yang memadai. Sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009

¹⁷ Lihat UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

tentang pelayanan publik pada pasal 15 huruf e yang menjelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk menyediakan sarana prasana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang memadai.¹⁸ Dengan demikian, Puskesmas Tunggangri tentunya membutuhkan sarana prasarana yang memadai guna menunjang pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian komponen standar sarana prasarana di Puskesmas Tunggangri belum terpenuhi dengan baik.

2. Pelayanan Publik Di Puskesmas Tunggangri Ditinjau Dari Hukum Islam

para ulama Islam klasik, memiliki jargon sekaligus doktrin mendasar digulirkan oleh yang cukup dikenal berbunyi, “*Sayyid al-qawm khadimuhum,*” yang berarti bahwa pemimpin suatu masyarakat adalah pelayan bagi mereka. Kepemimpinan termanifestasi dalam tindakan pelayanan bagi rakyat yang dipimpinnya. Maka tanpa adanya pelayanan berarti tidak ada kepemimpinan. Para ulama memberi rambu-rambu kepada pemimpin/pemerintah dalam memberikan kebijakan pelayanan harus berorientasi pada kebaikan dan kemaslahatan bagi rakyatnya. Dikatakan dalam kaidah fikih, “*Tasharruf al-imam ‘ala al-ra’iyyah manuthun bi al-mashlahah*” yang berarti bahwa kebijakan pemimpin harus selaras dengan kemaslahatan atau bisa dikatakan kebijakan tersebut pro dengan rakyat.¹⁹

¹⁸ *Ibid.*,

¹⁹ Mukti Ali Qusyairi, *Islam dan pelayanan Publik*, dalam <https://islami.co/islam-dan-pelayanan-publik/>, diakses pada 02/04/2019 06:30 WIB

Pemimpin/pemerintah sebagai pelayan untuk rakyatnya harus memberikan kebijakan yang berorientasi pada kemaslahatan masyarakat yang dipimpinnya. Maka memberikan pelayanan publik yang berkualitas sangat dianjurkan. hal ini sebagaimana firman Allah dalam Q.S. al-Baqarah: 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي
 حَمِيدٌ. (البقرة)

“Hai orang-orang yang beriman infakkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Dari dalil diatas apabila ditarik keranah pelayanan publik, pemerintah sebagai pelayan publik harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana memperlakukan diri sendiri. memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat tentunya tingkat kepercayaan masyarakat juga baik kepada pemerintah yang memberikan pelayanan.

Dalam hadits yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah RA yang berbunyi :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً

يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ ، يَسَّرَ مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ

اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَاللَّهُ فِي

عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin di dunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits diatas menjelaskan bahwa menghilangkan kesukaran seseorang maka akan dibalas oleh Allah dengan menghilangkan kesukarannya kelak di hari kiamat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk dalam ranah menghilangkan kesukaran orang lain.

Maqashid Syariah dalam dalam terjemahan secara luas tidak hanya sebagai asas pembentukan hukum namun juga termasuk dalam pokok-pokok kemaslahatan hidup manusia. Kemaslahatan dalam kajian islam ada beberapa jenis, yaitu, *Pertama*, masalah yang bersifat primer (*dharuriyyah*), yakni kebutuhan pokok atau kebutuhan yang harus terpenuhi dan apabila tidak terpenuhi akan mengancam keselamatan manusia. Kebutuhan yang bersifat primer ini meliputi *Hifdz Ad-Din* (Memelihara

Agama), *Hifdz An-Nafs* (Memelihara Jiwa), *Hifdz Al'Aql* (Memelihara Akal), *Hifdz An-Nasb* (Memelihara Keturunan), *Hifdz Al-Maal* (Memelihara Harta).

Kelima kaidah diatas merupakan kaidah keagamaan, kaidah-kaidah syariat, dan universalitas agama. Apabila kelima kaidah tersebut tidak terpenuhi maka akan mengakibatkan rusaknya agama dari seluruh rangkaian hukum islam atau syariat yang terdiri dari akidah, ibadah, muamalat, dan akhlak. Maka dari itu pentingnya masalah sebagai tujuan utama hukum, karena setiap amal akan selalu berlandaskan masalah sebagai tujuan akhirnya.²⁰

Kedua, masalah sekunder (*hajiyyat*), yakni masalah yang harus ada untuk menunjang kebutuhan hidup, masalah ini biasanya berbentuk muamalat. Masalah ini berada di posisi kedua setelah primer, masalah sekunder (*hajiyyat*) mengikuti jejak dari masalah primer (*dharuriyyah*). Untuk itu hukum yang berkaitan dengan masalah sekunder (*hajiyyat*) selalu erat kaitannya dengan masalah primer (*dharuriyyah*). *Ketiga*, masalah tersier (*tahsiniyyat*) yakni kemaslahatan sebagai kebutuhan pelengkap, hal ini biasanya berkaitan dengan bentuk adat istiadat.²¹

Ketiga jenis kemaslahatan tersebut diatas erat hubungannya dengan pelayanan publik di puskesmas yang harus dijiwai dengan cara universal,

²⁰ A. Djazuli, *Fiqh Siyasah*...., hal. 397

²¹ Yusuf al-Qadrawi, *Fiqh Praktis*, hal. 79-80

dan menghilangkan segala bentuk kerusakan dan kerugian. Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa pelayanan publik di puskesmas dalam rangka pemeliharaan kesehatan masyarakat harus dilakukan. karena kesehatan merupakan kebutuhan yang bersifat primer yang mana untuk menjaga jiwa dan akal. Dengan adanya jiwa yang sehat maka agama, keturunan dan harta bisa terjaga dengan baik. Untuk memenuhi kebutuhan kesehatan yang bersifat primer tersebut maka dibutuhkan masalah yang bersifat sekunder yakni pelayanan kesehatan. Kebutuhan sekunder ini dalam bentuk adanya dokter, bidan, perawat dan pegawai lainnya yang dapat dijadikan sebagai penunjang terpenuhinya kebutuhan kesehatan. Dan pelayanan kesehatan yang berkualitaslah yang dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat.