

AKUNTABILITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)

Farida Nur Aini^{1*}, Taufik Purboyo^{2*}

*Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijayakusuma Purwokerto

E-mail:

faridanurainifisip@gmail.com

Abstrak

Akuntabilitas merupakan salah satu isu penting dalam kajian ilmiah dan praktik di bidang administrasi publik. Akuntabilitas adalah pengendalian terhadap organisasi publik pada level organisasional yang dimaksudkan untuk menjadi landasan dalam memberikan penjelasan kepada pihak-pihak baik dari internal maupun eksternal yang berkepentingan melakukan penilaian dan evaluasi terhadap tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik tersebut. Metode yang digunakan untuk menyusun penelitian ini adalah survei literatur akademis di bidang administrasi publik yang relevan dengan akuntabilitas. Selain itu, dilakukan pula upaya penelusuran melalui sumber dari dokumen resmi pemerintah untuk mendeskripsikan praktik-praktik yang berhubungan dengan akuntabilitas pada organisasi sektor publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan kesehatan di Indonesia sudah cukup optimal.

Kata kunci: akuntabilitas, pelayanan, kesehatan

Abstract:

Accountability is an important issue in public administration, both practically and scientifically. Accountability itself is a control over public organization at organizational level which is intended as the basis to give explanation to the internal or external parties who have interest to assess and evaluate the action that undertaken by the public organization. The method used in this research is academic literature survey which relevant with accountability. Besides, we also search information and data from official government document to describe the practice of accountability in public sector organization. The result of this research shows that public sector organization accountability in Indonesia is optimal.

Keywords: accountability, service, health

I. PENDAHULUAN

Salah satu isu penting dalam kajian ilmiah dan praktik administrasi publik adalah akuntabilitas. Ini karena publik menaruh perhatian besar terhadap pelaksanaan kebijakan, program, proyek, dan aktivitas rutin yang dikerjakan oleh organisasi sektor publik. Bentuk perhatian ini merupakan konsekuensi yang wajar dari pajak dan retribusi yang telah dibayarkan masyarakat.

Akuntabilitas sendiri merupakan sebuah konsep yang memfokuskan pada kapasitas organisasi sektor publik untuk memberikan jawaban terhadap pihak-pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut. Dalam penegasan yang lebih spesifik, akuntabilitas merupakan kemampuan organisasi sektor publik dalam memberikan penjelasan atas tindakan-tindakan yang dilakukannya terutama terhadap pihak-pihak yang dalam sistem politik telah mendapatkan kewenangan untuk

melakukan penilaian dan evaluasi terhadap organisasi publik tersebut (Starling, 2008: 169).

Di negara demokrasi seperti Indonesia, organisasi publik dituntut untuk akuntabel terhadap seluruh tindakan-tindakan yang telah dilakukannya dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pemerintah adalah pihak yang mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan-urusan pelayanan publik. Pemberian pelayanan prima merupakan tugas pokok yang diemban oleh pemerintah dan menjadi tolok ukur akan kinerja pemerintah. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Pemerintah telah menetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu maupun keluarga berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan, melalui pelayanan yang akuntabel oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan penerima layanan, pada institusi yang diselenggarakan secara bertanggung jawab. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat ialah pembangunan instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 menjelaskan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Banyumas yakni Puskesmas Baturaden I. Sebagai instansi yang menangani atau mengurus proses pelayanan kesehatan, Puskesmas Baturaden I Kecamatan Baturaden Kabupaten Banyumas terus berusaha meningkatkan kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Data berikut ini memperlihatkan kegiatan pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan Puskesmas Baturaden I pada tahun 2019 dan 2020.

No	Jenis Pelayanan	Tahun 2019			Tahun 2020		
		Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
1	Pelayanan Ibu Hamil (K4)	1.500	1.550	103,3	2.000	2.050	102,5
2	Pertolongan persalinan oleh nakes	1.500	1.467	97,8	2.000	1.918	96,9
3	Pelayanan pada ibu nifas	1.500	1.430	95,3	2.000	1.828	91,4
4	Pelayanan KB baru	500	448	89,6	700	609	87,0

Sumber : Profil Kesehatan Puskesmas Baturaden I Tahun 2020

Data pada tabel 1.1. memperlihatkan realisasi target pelayanan ibu hamil (K4) pada tahun 2020 (102,5 %) mengalami penurunan dibandingkan pada tahun 2019 (103,3 %), meskipun sudah melampaui target yang telah ditetapkan (95 %). Pada pelayanan pertolongan persalinan oleh nakes pada tahun 2020 (96,9 %) lebih rendah daripada tahun 2019 (97,8 %) dan belum mencapai target yang telah ditetapkan (100 %). Pada pelayanan ibu nifas meskipun sudah melampaui target yang ditetapkan pemerintah yaitu 90 % namun terjadi penurunan pada tahun 2020 (91,4 %) dibandingkan tahun 2019 (95,3 %). Adapun pelayanan pada peserta KB baru meskipun sudah melampaui target yang ditetapkan pemerintah yaitu 80 %, namun terjadi penurunan pada tahun 2020 (87,7 %) dibandingkan tahun 2019 (89,6 %).

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Menurut Moenir, A.S (2008: 27) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Berdasarkan pendapat tersebut yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik Septi Winarsih,2010: 2) “pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Mengacu pada pendapat ini, pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat di lihat akan tetapi dapat dirasakan dimana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah: Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto,2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Merujuk pada pengertian dari Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”. Menurut Joko Widodo(2001:131), pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan

B. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu prasyarat terlaksananya proses pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (good governance). Akuntabilitas yang merupakan prinsip utama terselenggaranya pemerintahan yang baik menjadi salah satu acuan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam beberapa pengertian, akuntabilitas pada umumnya dikaitkan pada proses pertanggungjawaban terhadap serangkaian bentuk pelayanan yang diberikan atau yang telah dilakukan. Akuntabilitas merujuk kepada pertanggungjawaban seseorang kepada pihak yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban.

Seperti yang dikemukakan Sedarmayanti (2003:69) bahwa: “Akuntabilitas dapat dinyatakan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. “

Adanya pertanggungjawaban tersebut merupakan bentuk transparansi kegiatan yang dilakukan maupun segala kebijakan yang dilaksanakan. Akuntabilitas tidak hanya sebatas mempertanggungjawabkan hasil secara tulisan melalui laporan secara periodik, namun pelaksanaannya secara nyata. Akuntabilitas merupakan wujud tanggungjawab penerima amanah kepada pemberi amanah.

Dalam sistem pemerintahan, khususnya dalam kaitan dengan publik, akuntabilitas merujuk kepada bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan aktivitas pemerintahan maupun pengambilan keputusan perlu memperhatikan hak-hak publik sebagai pemberi amanah.

Akuntabilitas merupakan aktivitas pemerintah sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat terlihat dari sejauh mana transparansi penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah mengambil peran penting dari terlaksananya pelayanan yang akuntabel oleh karena akuntabilitas terkait dengan segala aktivitas pemerintah. Seperti yang dikemukakan Mulgar dan Uhr (Raba, 2006:14), akuntabilitas merupakan konsep yang terkait dengan

aktivitas governance—yaitu dengan upaya untuk membentuk dan mempertahankan bentuk tatanan pemerintahan dalam konteks sosial

Akuntabilitas merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban atas segala tindakan pemerintah, tidak hanya sebatas menyediakan laporan kinerja secara transparan namun perlu mempertimbangkan aspek nilai di dalam masyarakat seperti yang dikemukakan Wahyudi Kumorotomo (2013:4) bahwa akuntabilitas menjadi ukuran apakah aktivitas pemerintah atau pelayanan yang dilakukan telah sesuai dengan norma dan nilai – nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya.

Terwujudnya suatu akuntabilitas baik itu dalam lembaga pemerintah maupun dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat terlaksana apabila proses tersebut memenuhi syarat tercapainya akuntabilitas. Terdapat beberapa indikator yang sering digunakan untuk mengukur tingkat akuntabilitas suatu pelayanan publik

Akuntabilitas dapat diukur melalui beberapa prinsip yang mendasarinya, Dalam Inpres Nomor 7 Tahun 1999. Dalam pelaksanaan akuntabilitas dalam lingkungan instansi pemerintah terdapat beberapa prinsip yang mendasarinya (Rakhmat 2009:57), yaitu:

- a. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi pemerintah yang bersangkutan;
- b. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumberdaya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan;
- d. Harus berorientasi pada pencapaian misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh;
- e. Harus obyektif dan transparan serta inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah.

David Hulme dan Mark Tunner (dalam Raba 2006:115) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrument untuk mengukurnya, yaitu: (1) legitimasi bagi para pembuat/pelaksana kebijakan;(2) keberadaan kualitas moral yang memadai; (3) kepekaan; (4) keterbukaan; (5) pemanfaatan sumber daya secara optimal; dan (6) upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas

C. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat menyebutkan bahwa Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dinas kesehatan kabupaten/kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pada Pasal 1 disebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-setingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas sebagai delegasi dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat primer. Pelayanan kesehatan masyarakat primer adalah pelayanan peningkatan dan pencegahan tanpa mengabaikan pengobatan dan pemulihan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat (Rachmat, 2016 : 82)

Puskesmas sebagai satu satuan organisasi yang diberikan kewenangan kemandirian oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota untuk melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan. Pengertian batasan puskesmas dengan kewenangan kemandirian yang dimaksud adalah puskesmas yang mempunyai kewenangan sebagai berikut (Trihono, A. 2002 : 7) :

- a. Kewenangan menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan sesuai dengan situasi kondisi, kultur budaya dan potensi setempat
- b. Kewenangan mencari, menggali dan mengelola sumber pembiayaan yang berasal dari pemerintah, masyarakat, swasta dan sumber lain dengan sepengetahuan dinas kesehatan kabupaten/kota, yang kemudian dipertanggungjawabkan untuk pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya

- c. Kewenangan untuk mengangkat tenaga institusi/honorar, pemindahan tenaga, dan pendayagunaan tenaga kesehatan di wilayah kerjanya dengan sepengetahuan dinas kesehatan kabupaten/kota
- d. Kewenangan untuk melengkapi sarana dan prasarana termasuk peralatan dan non medis yang dibutuhkan

III. METODE

Metode yang digunakan untuk menyusun makalah ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik yang dilakukan oleh peneliti adalah survei literatur akademis di bidang administrasi publik dengan tujuan untuk memperoleh konsep dan teori yang relevan dengan kajian mengenai akuntabilitas pada organisasi sektor publik.

Sementara, untuk memperoleh data, dilakukan upaya penelusuran melalui berbagai sumber baik dari dokumen resmi pemerintah maupun dari wawancara mendalam untuk mendeskripsikan praktik-praktik yang berhubungan dengan akuntabilitas pada organisasi sektor publik. Data yang diperoleh kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk tabel atau narasi. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan kerangka teori akuntabilitas dan diinterpretasikan untuk memberikan makna.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Aspek Legitimasi bagi para pelaksana kebijakan

Di setiap pelaksanaan keputusan atau kebijakan yang dilakukan negara atau sektor publik tentunya memerlukan adanya legitimasi dan dasar hukum yang membuat setiap pelaksanaan kebijakan publik memiliki kekuatan hukum tersendiri ketika diterapkan ke masyarakat. Aspek ini sendiri memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu sumber legitimasi pelaksana kebijakan dan kesesuaian pelayanan kesehatan dengan peraturan yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam kepada beberapa informan yang telah ditetapkan, didapatkan beberapa kesimpulan sementara bahwa ada beberapa sumber legitimasi yang telah didapat oleh pelaksana kebijakan dalam implementasi kebijakan pelayanan kesehatan ini. Seperti yang dikemukakan oleh Informan EEH selaku kepala Puskesmas Baturraden 1, bahwa :

“Tentunya sumber utama legitimasi kami para pelaksana kebijakan kesehatan adalah kepercayaan dari para masyarakat dan adanya dasar hukum yang jelas hingga kami akan lebih baik di dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik”

Sementara Informan YRP juga menyatakan hal yang hampir sama bahwa :

“Kami bekerja berdasarkan apa yang bisa kami berikan pada masyarakat dan akhirnya masyarakat akan memberikan timbal balik berupa kepercayaan penuh pada pelayanan kesehatan yang kami berikan”

Dari pernyataan kedua informan sebagai pimpinan di Puskesmas Baturraden 1 tentunya bisa diambil intisari dan kesimpulan bahwa sumber legitimasi dari usaha pemberian pelayanan kesehatan dan pelaksanaan kebijakan di Puskesmas Baturraden 1 adalah timbal balik dari masyarakat berupa kepercayaan dan keyakinan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Baturraden 1 sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Pelayanan kesehatan selalu berpegang pada peraturan yang ada di setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat, salah satunya bisa dilihat dari adanya data target dan realisasi setiap tahunnya sebagai satuan standar minimal pelayanan kesehatan yang harus diberikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tiap pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Baturraden 1 akan selalu mengikuti standar dari pemerintah dan peraturan yang telah ditetapkan sehingga bisa memberikan manfaat kesehatan yang maksimal untuk masyarakat.

B. Aspek Keberadaan Kualitas Moral Yang Memadai

Di dalam pelaksanaan suatu kebijakan, dalam hal ini terutama kebijakan dan pelayanan kesehatan yang tentunya amat sangat dibutuhkan dan langsung dirasakan dampaknya oleh masyarakat, etika dan moral dari para pelaksana kebijakan dan pemberi pelayanan kesehatan sangat disorot dan menjadi perhatian para penerima layanan yaitu masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama suatu pelayanan publik. Salah satu hal yang paling mempengaruhi kepuasan adalah etika pemberi layanan.

Ada beberapa instrumen yang bisa digunakan untuk mengukur aspek ini, yaitu :

a. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Etika Pemberi Layanan

Berdasarkan observasi dan wawancara mendalam terhadap beberapa informan yang telah dipilih, maka didapatkan kesimpulan bahwa masyarakat telah cukup puas dengan etika pemberian layanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Para pegawai puskesmas sudah sangat ramah dan baik sehingga memberikan kenyamanan pada masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas ini.

b. Tingkat kualitas moral pemberi layanan di dalam pelayanan

Data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturraden ini sangat memenuhi unsur moral dan memuaskan masyarakat. Kesaksian pasien juga menyatakan bahwa selama mendapatkan pelayanan kesehatan, para pegawai bersikap ramah dan baik sehingga tidak ada keluhan yang berhubungan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

C. Aspek Kepekaan

Salah satu kewajiban dan kemampuan yang harus dimiliki oleh para pemberi layanan kesehatan adalah bagaimana mereka bisa peka terhadap setiap kekurangan yang didasarkan atas keluhan yang masuk dari para penerima layanan di instansi yang mereka tempati. Berikut beberapa instrumen untuk mengukur aspek kepekaan, yaitu :

a. Tingkat Kepekaan Pemberi Layanan Terhadap Keluhan Masyarakat

Setelah diadakan observasi dan wawancara mendalam kepada beberapa informan terpilih, maka didapat kesimpulan bahwa pegawai di Puskesmas Baturraden 1 masih bisa dikatakan kurang peka di dalam melihat dan menanggapi keluhan dari masyarakat penerima layanan kesehatan. Seperti yang dikatakan Informan LS bahwa sebaik apapun pelayanan kesehatan pasti akan selalu ada celah. Misalnya, waktu pelayanan yang lama, antrian lama, dan tindaklanjut keluhan belum optimal. Pihak Puskesmas selalu berusaha memberikan yang terbaik sesuai standar peraturan, namun kadangkala banyaknya tugas yang diemban dengan waktu terbatas membuat beberapa hal yang seharusnya kami perbaiki menjadi terlewatkan.

b. Tingkat Responsivitas Pemberi Layanan Terhadap Adanya Keluhan

Data menunjukkan bahwa reponsivitas pemberi layanan di Puskesmas Baturraden 1 masih kurang terhadap adanya keluhan yang masuk dari

masyarakat. Sebenarnya pegawai dan pemberi layanan di Puskesmas Baturraden 1 sudah cukup merespon namun baru sebagian kecil atau dalam artian banyak keluhan yang masih belum ditanggapi dan belum ada tindak lanjutnya. Respon memang sangat tergantung pada kemampuan tiap individu yang ada di Puskesmas Baturraden 1 ini. Tidak semua pegawai memiliki responsivitas yang cukup baik dikarenakan beberapa faktor seperti tingkat pendidikan, usia dan lainnya hingga kadang sulit untuk meningkatkan responsivitas para pegawai.

D. Aspek Keterbukaan

Keterbukaan merupakan suatu tuntutan tak terelakkan dari masyarakat di jaman ini di setiap kebijakan yang diambil oleh pemerintah maupun tiap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam hal ini adalah salah satu pelayanan yang paling mendasar yaitu kesehatan. Oleh karena itu, ada 2 instrumen yang bisa digunakan untuk mengukurnya yaitu :

a. Kemudahan Masyarakat Di Dalam Mendapatkan Pelayanan

Penelitian telah menunjukkan bahwa masyarakat telah mendapatkan cukup kemudahan di dalam kebutuhannya akan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Baturraden 1. Puskesmas tidak pernah mempersulit masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan selalu mengusahakan kemudahan dalam prosedur dan persyaratan pelayanan di Puskesmas Baturraden 1. Dari penjelasan tersenut kita bisa mengambil intisari dan kesimpulan bahwa masyarakat telah diberikan kemudahan yang baik di dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dan hal itu memberikan dampak baik bagi masyarakat.

b. Kemudahan Masyarakat Di Dalam Mengakses Informasi Pelayanan

Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat telah diberi akses secara cukup bebas dan meluas kepada seluruh informasi yang ada di Puskesmas Baturraden 1. Puskesmas selalu memberikan akses yang cukup kepada masyarakat agar lebih memudahkan mereka di dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Penjelasan dan pernyataan informan mengarah bahwa akses informasi pelayanan kepada masyarakat telah diberikan dan masyarakat pun telah merasakan kemudahan di dalam mengaksesnya, hal ini tentunya diharapkan akan mampu menjadikan kesehatan masyarakat akan semakin meningkat.

E. Aspek Kemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal

Tiap sumber daya yang dimiliki oleh suatu instansi baik itu manusia, keuangan ataupun sarana prasarana, haruslah bisa diambil kemanfaatannya secara optimal untuk kebaikan dan kepentingan bersama pemerintah dan masyarakat. Untuk mengukur aspek ini, bisa menggunakan instrumen yaitu :

a. Tingkat Kemanfaatan Yang Dirasakan Oleh Masyarakat

Observasi dan wawancara membawa pada kesimpulan bahwa masyarakat sudah cukup merasakan manfaat tiap sumber daya yang ada di Puskesmas Baturraden 1. Data menunjukkan bahwa petugas selalu mengusahakan secara optimal. Apapun yang ada di instansi diberdayakan agar mampu memberikan manfaat yang bisa dirasakan oleh setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas ini. Masyarakat telah merasakan kemanfaatan dari adanya fasilitas yang ada di Puskesmas Baturraden 1. Ini karena keberadaan sumber daya yang ada di Puskesmas memang ditujukan untuk kebermanfaatan sebesar-besarnya masyarakat yang menerima layanan kesehatan.

b. Kesesuaian antara Pemanfaatan Sumber Daya dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kesimpulan yang didapatkan setelah adanya observasi dan wawancara mendalam adalah ketersediaan dan pemanfaatan sumber daya yang ada telah cukup sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Baturraden 1. Pemanfaatan sumber daya yang ada di puskesmas ini diarahkan untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan hal ini sudah sesuai dengan tujuan awal diadakannya berbagai sumber daya baik itu manusia, keuangan dan semua fasilitas yang ada. Pernyataan hampir serupa juga diungkapkan oleh Informan bahwa pihak pemberi layanan merencanakan, melaksanakan dan berproses sesuai aturan yang ada

F. Aspek Upaya Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas

Salah satu hal penting dalam suatu proses pelayanan publik dan pelaksanaan kebijakan publik adalah terciptanya efisiensi dan efektivitas dalam proses dan hasil yang diharapkan sehingga akan meminimalisir berbagai penyimpangan, pemborosan dan kemungkinan buruk lainnya. Untuk mengukur aspek ini dapat menggunakan instrumen yaitu :

a. Tingkat Keberhasilan Upaya Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas

Efisiensi dan efektivitas di dalam kegiatan pelayanan kesehatan Puskesmas Baturraden 1 bisa dikatakan cukup berhasil. Semua petugas menerapkan prinsip efektif dan efisien yang dibuktikan dengan kepemilikan fasilitas yang memadai dan standar pelayanan kesehatan yang kami berikan telah cukup memenuhi arahan pemerintah dan harapan masyarakat pada umumnya, sehingga jumlah pelayanan kesehatan disinipun terus meningkat.

b. Kesesuaian Upaya Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Terhadap Dampak Di Lapangan.

Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas telah cukup berdampak di lapangan secara keseluruhan. Petugas melakukan segala upaya dan usaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas agar memberikan dampak di lapangan. Kami akan selalu melakukan tinjauan di lapangan apakah benar-benar telah memberikan dampak atau belum, dan selama ini yang kami lihat, itu telah bekerja cukup baik. Hal paling utama dalam pengusahaan efisiensi dan efektivitas adalah kebermanfaatan dan efek di dalam pelayanan kesehatan secara langsung. Dari penjelasan diatas, maka didapatkan kesimpulan bahwa telah ada kesesuaian antara usaha peningkatan efisiensi dan efektivitas yang dilakukan dengan peningkatan kualitas dan kemanfaatan di dalam pelayanan kepada masyarakat penerima layanan.

V. PENUTUP

Setelah dilakukan penelitian dan pembahasan tentang aspek legitimasi bagi para pelaksana kebijakan, terdapat 2 sumber legitimasi utama yaitu pertama, adalah peraturan dan arahan dari pemerintah, kedua adalah adanya kepercayaan dari masyarakat luas terutama yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturraden 1 Banyumas. Dua sumber legitimasi tersebut didapatkan setelah memahami dan mendalami 2 instrumen yang diajukan yaitu sumber legitimasi pelaksana kebijakan dan kesesuaian antara pelayanan kesehatan dan peraturan yang ada. Dengan adanya 2 sumber legitimasi tersebut membawa pelayanan kesehatan yang ada lebih terarah dan memberikan manfaat pada masyarakat luas.

Keberadaan moral yang baik bagi para pemberi layanan kesehatan merupakan suatu keharusan, karena keberadaan moral akan membuat para pemberi layanan terutama layanan kesehatan akan lebih merasa bertanggung jawab akan pelayanan

yang diberikannya. Dari 2 instrumen yang di ajukan yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap etika pemberi layanan dan tingkat kualitas moral pemberi layanan di dalam pelayanan, maka bisa dikatakan kualitas moral dan etika pemberi layanan kesehatan di Puskesmas Baturraden 1 telah memadai dan baik serta mampu memuaskan masyarakat penerima layanan kesehatan.

Tiap pelayanan sebaik apapun itu pasti akan tetap meninggalkan celah kekurangan yang harus diperbaiki, dan kekurangan itu yang mampu menilai adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Jadi sebuah keluhan dan masukan dari masyarakat merupakan sebuah bagian yang tak terpisahkan dari proses pelayanan. Dari 2 instrumen yang didalami yaitu tingkat kepekaan pemberi layanan terhadap keluhan masyarakat dan tingkat responsivitas pemberi layanan terhadap adanya keluhan, maka tingkat kepekaan dan responsivitas dari para pemberi layanan harus lebih diperbaiki, salah satu hambatan dan kendala yang membuat tingkat kepekaan dan responsivitas kurang adalah faktor pendidikan pegawai yang kebanyakan masih belum memenuhi standar, begitu banyaknya tugas dan pekerjaan, waktu yang terlalu terbatas.

Salah satu tuntutan utama masyarakat pada zaman ini kepada pemerintah adalah adanya keterbukaan di dalam proses pelayanan publik dan pelaksanaan kebijakan publik. Dari 2 instrumen yang dipergunakan untuk memahami aspek keterbukaan ini yaitu kemudahan masyarakat di dalam mendapatkan pelayanan dan kemudahan masyarakat di dalam mengakses informasi pelayanan, Puskesmas Baturraden 1 Banyumas telah sangat membuka akses kepada masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan atau berbagai hal terkait dengan pelayanan kesehatan.

Tiap sumber daya dan fasilitas yang ada di setiap instansi pemerintah tentunya harus selalu ditujukan untuk kebermanfaatan banyak orang terutama masyarakat. Aspek ini sendiri diperdalam dengan adanya 2 instrumen yaitu tingkat kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat dan kesesuaian antara pemanfaatan sumber daya dan peningkatan kualitas pelayanan, maka didapat kesimpulan bahwa di Puskesmas Baturraden 1 Banyumas telah memanfaatkan secara optimal tiap sumber daya yang dimiliki baik dari manusia, peralatan, keuangan dan sarana prasarana untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk masyarakat

Dua nilai dasar yang harus selalu ada di setiap proses pelayanan publik dan kegiatan lembaga pemerintah adalah efisiensi dan efektivitas. Dari 2 instrumen yang diajukan yaitu Tingkat keberhasilan upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas dan

kesesuaian upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas terhadap dampak di lapangan, maka bisa disimpulkan bahwa di Puskesmas Baturraden 1 Banyumas telah selalu diusahakan maksimal di setiap pelayanan kesehatan yang diberikan untuk lebih efisien dan lebih efektif, dan memang hasil di lapangan telah cukup menunjukkan 2 nilai dasar tadi.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Atik, dan ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Jalaluddin Rakhmat., (2009), *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung :PT Remaja Rosdakarya
- Joko, Widodo. 2001. *Good Governance, telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia
- Miles, M.B & Huberman A.M. 1984, *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia
- Rachmat, R. Hapsara. H. 2016. *Penguatan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: PT Mandar Maju
- Sinambela, Poltak Lijan, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Starling, G. 2008. *Managing the Public Sector 8th edition*. Thompson Wadsworth. Boston, M.A.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS
- Trihono, A. 2002. *Pedoman Manajemen Puskesmas*, Jakarta : Erlangga
- Wahyudi Kumorotomo, *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi, Magister Administrasi Publik (MAP) dan Pustaka Pelajar*, Yogyakarta, 2013
- Peraturan dan Perundang-Undangan :

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128/Menkes/SK/2004 tentang Kebijakan Dasar
Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat
Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945