

AKUNTABILITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PLAOSAN KABUPATEN MAGETAN

Novia Kartika Sari

S1 Administrasi Publik, FIS, UNESA (noviakartika99@yahoo.co.id)

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Administrasi Publik, FIS, UNESA

Abstrak

Pemerintah daerah berkewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang maksimal bagi masyarakatnya. Pelayanan publik tersebut salah satunya diwujudkan pada bidang kesehatan. Bidang kesehatan ini penting karena menjadi ukuran untuk mengetahui kesejahteraan di suatu daerah. Salah satu perwujudan pelayanan di bidang kesehatan ini adalah dibentuknya puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan dasar di suatu daerah. Pelayanan publik yang sudah diberikan oleh pemerintah ini harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat penerima layanan, sehingga prinsip akuntabilitas sangat penting untuk mengetahui kinerja yang telah dilakukan oleh pemerintah. Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan merupakan unit pelayanan teknis Dinas kesehatan yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan publik melalui pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan. metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun narasumber penelitian ini terdiri dari kepala tata usaha, tenaga kesehatan, dan tenaga non kesehatan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan, serta pasien pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi serta dokumentasi. Analisa data yang dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan telah melaksanakan akuntabilitas pelayanan publik yang terdiri dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik. Secara keseluruhan pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan sudah berjalan dengan baik, walaupun masih terdapat beberapa kelemahan yang harus diperbaiki. Menurut hasil analisis berdasarkan Keputusan Menteri Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada beberapa kelemahan yang teridentifikasi, yaitu pada akuntabilitas kinerja pelayanan publik terkait kelengkapannya sarana dan prasarana yang dibuktikan dengan kurangnya lahan parkir dan ruang tunggu bagi pasien. Selain itu tidak disediakannya makanan bagi pasien rawat inap walaupun sudah ada sosialisasi mengenai makanan yang boleh dimakan oleh pasien. Diharapkan untuk pelaksanaan kedepannya Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan mampu menyediakan ruang tunggu yang cukup dan menyediakan makanan bagi pasien rawat inap .

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Akuntabilitas Pelayanan Publik

Abstract

Local government to be obliged to provide maximum public service for the people. Public service is one of them embodied in the health field. The health field is important because it becomes the size to know prosperity in the area. One embodiment of this health field is the establishment of puskesmas as primary health unit in an area. Public service are given by the government must be accountable to the public service recipient, so that the principle of accountability is very important to know the work done by the government. Pukesmas Plaosan Magetan District is a technical services unit that serves the Department of Health to hold public service through the development of health in the working area. This paper intends to know the accountability of health services in the Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan.

The research method used is descriptive with a qualitative approach. The prime informant of this research is administrative heads, health personnel, and non-health personnel in Puskesmas Plaosan Magetan District, and also patient from Puskesmas Plaosan Magetan District. The techniques of data collection used are interview, observation and documentation. Data analysis was performed along with the data collection, data reduction, data presentation, and conclusions.

The observational result can be known that Puskesmas Plaosan Magetan District have been execute public service accountability that contains from accountability of public service performance,

accountability of public service cost, and accountability of public services product. Over all public service accountability in Puskesmas Plaosan Magetan District was successfully, although there are still some weaknesses that must be corrected. According to the results of the analysis based on Keputusan Menteri No. KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, there are some weaknesses were identified, the accountability of public service performance that related about completed infrastructure that evidenced by the lack of parking space and a waiting room for patients. In addition it is not the availability of food for inpatients although there has been communicated of food that can be eaten by the patient. Expected for the future implementation of Puskesmas Plaosan Magetan District able to serve waiting room and serving food for inpatients.

Keywords: Public Service, Public service accountability

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang maksimal bagi masyarakatnya. Hal ini dilakukan agar tercipta suatu tata pemerintahan yang baik, sehingga diharapkan pemerintah daerah mampu merespon apa yang menjadi harapan, tuntunan dan keinginan masyarakatnya. Penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah daerah tersebut salah satunya ada pada bidang kesehatan. Bidang kesehatan ini menjadi penting karena kesehatan merupakan salah satu ukuran untuk mengetahui kesejahteraan masyarakat di suatu daerah. Untuk itu diperlukan upaya yang maksimal bagi pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan di bidang kesehatan yang berkualitas. Pelayanan di bidang kesehatan ini diwujudkan salah satunya melalui pelayanan unit terkecil wilayah suatu daerah yang juga disebut sebagai puskesmas.

Peningkatan pelayanan kesehatan melalui puskesmas ini merupakan suatu cara pemerintah daerah untuk meyakinkan masyarakat bahwa pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Pelayanan publik pada bidang kesehatan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat ini tidak semata-mata dilakukan pemerintah hanya untuk melaksanakan tugasnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya saja, tetapi unsur pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat harus terpenuhi. Sehingga prinsip akuntabilitas sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas sendiri menurut Gharthey dalam Sedarmayanti(2009:105) menyebutkan bahwa akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana. Akuntabilitas juga merupakan instrument untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Berdasarkan pernyataan tersebut prinsip akuntabilitas dan pelayanan publik ini saling berhubungan, hal ini dikarenakan bahwa pemerintah sebagai penyedia layanan bagi masyarakat harus

mempertanggungjawabkan kinerja yang telah dilakukannya. Masyarakat sendiri sebagai penerima layanan dari pemerintah juga berhak untuk mengetahui kinerja yang dilakukan pemerintah dalam hal pemberian pelayanan.

Sehubungan dengan penjelasan diatas yang mewajibkan pemerintah daerah memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakatnya dan dilakukan secara akuntabel, Kabupaten Magetan juga melaksanakan kewajibannya sebagai pemerintahan daerah dalam hal penyediaan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ini salah satunya diwujudkan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam pemberian pelayanan kesehatan, Kabupaten Magetan sampai tahun 2012 telah mempunyai 22 unit puskesmas yang terdiri dari 17 puskesmas perawatan (6 puskesmas ponded) dan 5 puskesmas non perawatan yang tersebar di 18 kecamatan (<http://dinkes.magetanKabupatengo.id>-Profil Kesehatan Magetan Tahun 2012). Tetapi berdasarkan data dari Dinas Kesehatan dalam Profil Kesehatan Magetan Tahun 2012 menunjukkan bahwa beberapa jenis tenaga kesehatan yang ada di Kabupaten Magetan masih kurang memadai. Hal ini karena tersedianya sumberdaya manusia khususnya tenaga kesehatan merupakan faktor penggerak utama dalam mencapai tujuan dan keberhasilan program pembangunan kesehatan.

Salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Magetan adalah Puskesmas Plaosan. Puskesmas Plaosan ini menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan oleh puskesmas ini diwujudkan melalui pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui program-program yang ada di Puskesmas Plaosan. Terkait dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Plaosan perlu adanya suatu tanggung jawab dari pihak puskesmas itu sendiri mengenai pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada masyarakat, agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat ini dapat berjalan optimal dan akuntabel.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti. Dimana dalam observasi awal menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan ini bisa dikatakan kurang memadai. Karena secara umum tenaga kesehatan yang tersedia di Puskesmas Plaosan ini masih kurang. Tenaga kesehatan yang tersedia di Puskesmas Plaosan ini terdiri dari 2 dokter umum, 7 Perawat, 1 dokter gigi, 14 bidan. Selain ditinjau dari segi tenaga kesehatan yang merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, sarana kesehatan juga mempunyai peran dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Dalam observasi awal yang dilakukan didapatkan bahwa puskesmas Plaosan ini sudah memiliki fasilitas kesehatan yang cukup untuk mendukung pemberian layanan kesehatan bagi masyarakat. Puskesmas Plaosan ini merupakan puskesmas perawatan sehingga sudah tersedia ruang rawat inap, serta sudah mempunyai laboratorium dan UGD.

Tetapi dalam observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ternyata masih ditemukan adanya keluhan masyarakat terkait dengan kondisi sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Plaosan ini. Pasien Puskesmas Plaosan ini mengeluhkan kurang terawatnya kondisi sarana dan prasarana yang ada. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa Puskesmas Plaosan selain masih kekurangan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga masih terdapat keluhan dari masyarakat tentang masih minimnya perawatan sarana yang ada di Puskesmas Plaosan ini.

Melihat permasalahan yang terjadi, penting untuk melihat akuntabilitas pelayanan publik di Puskesmas Plaosan yang merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Magetan. Adapun pertimbangan peneliti dalam memilih lokasi Puskesmas Plaosan karena Puskesmas Plaosan merupakan puskesmas yang jumlah pasien rawat jalan dan rawat inapnya terbanyak dari puskesmas-puskesmas yang ada di Kabupaten Magetan pada tahun 2012. Namun dengan banyaknya pasien rawat jalan dan rawat inap yang datang ke Puskesmas Plaosan tersebut masih terdapat keluhan masyarakat tentang kurang terawatnya sarana yang ada. Sehubungan dengan pemaparan yang diuraikan peneliti di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan”.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas menunjukkan bahwa dari observasi awal peneliti masih terdapat permasalahan di puskesmas Plaosan. Sehingga dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Bagaimana akuntabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan?”. Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Akuntabilitas

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan.

1. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pemerintahan negara pada hakikatnya mempunyai 2 peranan penting dalam penyelenggaraan negara, peranan penting tersebut mencakup peran pengaturan dan peran pelayanan. Dalam peran pengaturan ini pemerintah negara berkewajiban untuk menciptakan suatu negara hukum. Sedangkan dalam peran pelayanan pemerintah negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sehingga dapat mensejahterahkan kehidupan masyarakat. berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Hardiyansyah (2011:11) menjelaskan definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus di dasarkan pada prinsip-prinsip yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Hardiyansyah (2011:26) kesepuluh prinsip tersebut adalah kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana kerja; kemudahan akses; kedisiplinan dan kenyamanan.

2. Akuntabilitas

a. Konsep Akuntabilitas

Munculnya konsep good governance menandai bahwa sistem pemerintahan Indonesia berubah menjadi ke arah pemerintahan yang lebih baik pasca reformasi. Konsep good governance ini melibatkan peran serta masyarakat dan lembaga lainnya di luar pemerintah untuk ikut serta dalam pemerintahan. Selain itu di dalam konsep good governance ini terdapat prinsip akuntabilitas dimana organisasi pemerintah maupun aparat pemerintah bertanggungjawab atas kinerjanya kepada masyarakat maupun lembaga yang berwenang. Adanya prinsip akuntabilitas ini, masyarakat ikut berperan dalam mengawasi segala kegiatan yang telah dilakukan oleh aparat pemerintah. Sehingga dengan adanya prinsip ini aparat pemerintah diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Akuntabilitas banyak didefinisikan oleh para ahli, salah satunya yaitu definisi akuntabilitas berdasarkan

Deklarasi Tokyo dalam Sedarmayanti (2009:105) yang menjelaskan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal yang menyangkut pertanggungjawaban fiskal, manajerial, dan program. Jadi dalam pengertian yang lebih luas akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat sebagai penerima layanan publik. Adapun selain itu Adisasmita (2011:89) juga menjelaskan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang, badan hukum, pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merupakan pihak yang memiliki kewenangan untuk mengetahui segala kegiatan yang telah dilakukan aparat pemerintah dalam melakukan tugasnya sebagai abdi negara. Akuntabilitas birokrasi publik tidak mungkin hanya diperoleh dengan sikap menunggu tetapi akuntabilitas adalah hak masyarakat dan merupakan sesuatu yang harus dituntut oleh masyarakat sendiri (Kuromoto,2005:10).

Berdasarkan definisi yang disampaikan para ahli di atas disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas sangat penting untuk dilaksanakan oleh aparat pemerintahan untuk dapat mencapai manajemen publik yang baik. Karena akuntabilitas merupakan suatu pertanggungjawaban yang wajib dilakukan pemerintah kepada publik, terhadap kinerja yang telah mereka lakukan dalam penggunaan wewenang dan sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan kepada publik.

b. Lingkungan Akuntabilitas

Adapun lingkungan yang mempengaruhi akuntabilitas yang terdapat dalam Sedarmayanti (2009:106) terdiri dari: falsafah dan konstitusi negara; tujuan dan sasaran pembangunan nasional; ilmu pengetahuan dan teknologi; ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan; ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang mengatur akuntabilitas; penegakan hukum yang memadai; tingkat keterbukaan (transparansi) pengelolaan; sistem manajemen birokrasi; misi, tugas pokok dan fungsi serta program pembangunan yang terkait; dan jangkauan pengendalian dan kompleksitas program instansi.

c. Jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas ini digunakan untuk menilai kinerja yang telah dilakukan oleh birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pentingnya akuntabilitas ini tercermin dari berbagai kategori akuntabilitas. Chandler dan Plano dalam (Widodo, 2001:153) membedakan ada lima jenis akuntabilitas yaitu: akuntabilitas fiskal-tanggung jawab

atas dana publik; akuntabilitas legal- tanggungjawab untuk mematuhi hukum; akuntabilitas program-tanggungjawab untuk menjalankan suatu program; akuntabilitas proses-tanggungjawab untuk melaksanakan prosedur; dan akuntabilitas Outcome-tanggungjawab atas hasil.

d. Tujuan Akuntabilitas

Penerapan akuntabilitas pada instansi pemerintah sebagai salah satu bentuk perwujudan good governance dilaksanakan bukan tanpa alasan dan tujuan. Ada banyak harapan yang dibebankan pemerintah terhadap adanya akuntabilitas tersebut. Akuntabilitas diterapkan dengan harapan dapat meningkatkan kepercayaan publik dan pemerintah yang bertanggungjawab. Menurut Herbert, Killough, dan Stetss dari bukunya "Accounting and Control for Governmental and Other Non-Business Organization" (dalam Waluyo, 2007:197) manajemen organisasi harus accountable dengan tujuan untuk: menentukan tujuan (goal) yang tepat; mengembangkan standart yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan (goal) tersebut; secara efektif mempromosikan penerapan pemakaian standart; dan mengembangkan standart organisasi dan operasi secara ekonomis dan efisien.

e. Prinsip-prinsip Akuntabilitas

Dalam pelaksanaan akuntabilitas di lingkungan instansi pemerintah, perlu memperhatikan prinsip-prinsip akuntabilitas. Prinsip-prinsip akuntabilitas menurut BPKP dalam Sedarmayanti (2009:108) yaitu harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel; harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan yang berlaku; harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan; harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi serta hasil-hasil dan manfaat yang diperoleh; dan harus jujur, obyektif, transparan, dan inovatif sebagai katalisator manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemuktahiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

f. Saluran akuntabilitas

Akuntabilitas menunjukkan suatu hubungan antara otoritas dan pengendalian melalui pertanggungjawaban yang berupa pelaporan atau catatan. Namun demikian, hal ini tidak berarti selalu terdapat hubungan antara bawahan dengan atasan. Akuntabilitas ini juga melalui suatu badan perantara atau perwakilan dari pihak yang semestinya menerima pertanggungjawaban. Dalam akuntabilitas publik terdapat tiga kategori yang menunjukkan arah atau saluran akuntabilitas. Ketiga kategori tersebut antara lain: kepada masyarakat secara langsung; kepada agen-agen (perwakilan) publik, seperti auditor, ombudsman, dan

parlemen; dan kepada para pegawai tingkat atas atau yang selevel (Mahsun, 2009:100).

g. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi

1) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik yang terdiri dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan; akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standart atau Akta/ Janji Pelayanan Publik yang telah ditetapkan; standart pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan; penyimpangan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima layanan; masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku; dan disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika ada pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

2) Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik yang terdiri dari biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan dan pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/ Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.

3) Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik yang terdiri dari persyaratan teknik dan administrative harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan; prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi yang menjadi tempat dalam kegiatan penelitian yaitu Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan

berlokasi di Jalan Raya Sarangan No. 138, Kecamatan Plosan, Kabupaten Magetan. Penelitian ini mengambil fokus dilihat dari indikator penilaian akuntabilitas pelayanan publik berdasarkan KEPMENPAN No KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Tranparansi dan Akuntabilitas Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik.

Sumber data primer merupakan sumber data utama. Adapun Informan yang digunakan sebagai narasumber dalam penelitian ini yaitu kepala tata usaha, staf, tenaga kesehatan dan masyarakat/pasien yang menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Sumber data sekunder berupa dokumen dari Dinas Kesehatan Kabupaten Magetan dan Puskesmas Plaosan yang sangat berguna untuk mendukung sumber data primer.

Subyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah a. Agus Priyanto, S.sos Selaku Kepala Tata Usaha, drg. Novia Indriasari selaku dokter gigi, Sugito selaku petugas TPP (Tempat Penerimaan Pasien). Pihak-pihak ini merupakan sumber informasi mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan dan memperoleh gambaran bagaimana akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Masyarakat/pasien adalah pihak yang menggunakan jasa di puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan. Informasi dari masyarakat ini berguna untuk mengetahui tentang akuntabilitas pelayanan kesehatan yang sebenarnya terjadi di lapangan. Adapun subyek dalam penelitian ini adalah: Suparti, Muh. Bahrul Ulum, Anggi, Suparmi, Sukiyem, Sujinah, Mono, Rohmiatun .

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai cara yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Menurut Esterberg dalam Sugiono (2013:73) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara semiterstruktur dipilih peneliti, hal ini dikarenakan bahwa wawancara semiterstruktur adalah merupakan jenis wawancara yang termasuk dalam kategori in-dept interview, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila

responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiono, 2011:166). Observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi terus terang atau tersamar. Menurut Sugiono (66:2013) observasi terus terang merupakan observasi dimana peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicarai merupakan data yang masih dirahasiakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono,2013:82). Dalam penelitian ini dokumentasi diambil dari foto-foto di lokasi penelitian sebagai gambaran mengenai sarana, prasarana yang ada di puskesmas Plaosan yang mendukung dalam memberikan gambaran tentang akuntabilitas pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Ada dua macam bentuk triangulasi yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber (Sugiyono, 2013:83). Dalam penelitian tentang akuntabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan ini menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Untuk triangulasi sumber, peneliti merupakan teknik yang sama terhadap sumber data utama yaitu kepala tata usaha, staff bagian pelayanan dan tenaga kesehatan dan masyarakat pengguna jasa di Puskesmas Plaosan dan kemudian peneliti menghubungkan dan mencocokkan hasil yang diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:91) dijelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kewajiban pemerintah daerah adalah menyediakan pelayanan yang maksimal bagi masyarakatnya. Selain pelayanan yang maksimal yang dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah daerah juga berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerja sebagai penyedia layanan publik. Adanya pertanggungjawaban pemerintah terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat merupakan suatu cara untuk melihat pencapaian hasil pada pelayanan publik yang telah diberikan. Melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri

Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ini menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini meliputi akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik. Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan merupakan unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan yang bertanggungjawab melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas Plaosan menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sekitar. Akuntabilitas pelayanan kesehatan yang dilaksanakan Puskesmas Plaosan, dapat dilihat dari akuntabilitas pelayanan publik yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

“Akuntabilitas kinerja pelayanan publik ini dilihat berdasarkan proses antara tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan”.

Tingkat ketelitian dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Plaosan ini diwujudkan dari sikap para petugas pelayanan yang teliti dalam memeriksa kelengkapan persyaratan berobat dari setiap pasien yang datang ke Puskesmas Plaosan. berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat dilihat bahwa petugas Puskesmas Plaosan selalu menanyakan persyaratan yang dibawa oleh pasien seperti kartu berobat. Apabila pasien tidak mempunyai kartu berobat maka dapat menggunakan KTP dan Kartu Keluarga sebagai pengganti persyaratan. Selain itu dapat menggunakan kartu Jamkesmas. Bagi pasien yang bukan merupakan warga Kabupaten Magetan dapat menggunakan karcis retribusi pelayanan kesehatan UPTD puskesmas agar bisa mendapatkan pelayanan di Puskesmas Plaosan dengan membayar uang sebesar Rp 10.000,-. Beberapa pasien yang berobat di Puskesmas Plaosan juga mengungkapkan bahwa tiap mereka berobat, petugas selalu menanyakan persyaratan yang dibawa oleh pasien. Hal ini merupakan wujud bahwa petugas pelayanan dalam melayani pasien sudah melaksanakan tugas secara teliti karena selalu menanyakan persyaratan yang harus dibawa oleh pasien

dan itu merupakan bentuk kewajiban mereka untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien. berdasarkan observasi peneliti petugas pelayanan di Puskesmas Plaosan yang berada di ruang obat juga telah melaksanakan ketelitian dalam melayani pasien. Setiap pasien yang mengambil obat, petugas selalu menjelaskan dengan jelas, sopan, dan sabar kepada pasien mengenai informasi obat yaitu cara mengkonsumsi obat, waktu meminum obat dan efek samping obat sehingga pasien mengerti dengan benar dan jelas.

Profesionalitas petugas di Puskesmas Plaosan bisa dilihat dari sikap petugas pelayanan yang tidak membedakan setiap pasien yang datang untuk berobat. Setiap pasien diperlakukan sama. Petugas pelayanan tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial dari pasien. Berdasarkan pengamatan peneliti petugas pelayanan selalu melayani pasien yang pertama datang, dan memberitahu pasien yang baru datang untuk mengantri dan menunggu giliran untuk mendaftar. Selain itu pasien yang datang berobat juga mengungkapkan bahwa tidak pernah menemui adanya diskriminasi pelayanan yang dilakukan petugas. pasien diperlakukan secara adil sesuai giliran tanpa membedakan pasien berdasarkan status apapun.

Sarana dan prasarana yang terdapat di Puskesmas Plaosan dikatakan lengkap dan memadai. Sarana yang dimiliki oleh Puskesmas Plaosan ini terdiri dari alat-alat kesehatan yang tersedia di setiap ruang pengobatan yang ada di puskesmas. Selain peralatan kesehatan Puskesmas Plaosan juga menyediakan satu unit mobil ambulance dan satu unit mobil puskesmas keliling. Peralatan kesehatan yang tersedia di ruang pengobatan telah lengkap dan sesuai standart sehingga mampu melayani pasien yang datang berobat. Selain sarana Puskesmas Plaosan juga mempunyai prasarana seperti ruang Tempat Penerimaan Pasien (TPP), kamar obat, poli umum, poli gigi, ruang bersalin, Unit Gawat Darurat (UGD), laboratorium, ruang imunisasi, ruang KIA/KB serta ruang kamar inap yang berjumlah empat kamar. Satu kamar ada yang berisi 4 bed dan tiga kamar berisi 2 bed yang digunakan untuk pasien rawat inap. Ketersediaan prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Plaosan ini sudah mampu untuk memenuhi keinginan pasien. Dengan adanya UGD dan rawat inap masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya karena letak puskesmas yang mudah dijangkau.. Tetapi untuk sarana tempat parkir Puskesmas Plaosan memiliki keterbatasan. Hal ini dikarenakan lahan tempat parkir yang kurang luas yang berada tepat di depan jalan raya. Apabila banyak pasien yang berobat maka kendaraan terpaksa ditempatkan di sepanjang jalan. Selain itu ruang tunggu yang dimiliki oleh Puskesmas Plaosan juga kurang. Sehingga apabila banyak pasien yang datang dan

mengantri untuk melakukan pendaftaran harus terpaksa untuk berdiri untuk menunggu giliran pendaftaran.

Pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan ini sudah dilaksanakan berdasarkan aturan yang jelas. Jadi sudah ada aturan yang baku untuk mengatur pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan. Aturan yang digunakan adalah Keputusan Kepala Puskesmas Plaosan Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Puskesmas Plaosan. Di dalam keputusan tersebut menjelaskan mengenai standar pelayanan yang ada di tiap unit pelayanan di puskesmas. adanya aturan ini maka pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada. Aturan yang jelas harus dibarengi dengan sikap kedisiplinan yang merupakan sikap ketaatan, kepatuhan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan dari para petugas juga mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Kedisiplinan yang ada di Puskesmas Plaosan ini diwujudkan dengan komitmen dari para petugas pelayanan dan petugas kesehatan bahwa dalam menjalankan tugas harus tepat waktu dan efisiensi waktu. Tugas tepat waktu itu diwujudkan dengan cara melayani pasien sesuai jadwal pelayanan. Hari Senin sampai Kamis Puskesmas buka jam 07.00-14.00, hari Jum'at jam 07.00-11.00, dan hari Sabtu jam 07.00-12.30. Pelayanan untuk UGD buka 24 jam. Selain itu kedisiplinan juga diwujudkan melalui apel pagi yang dilakukan setiap hari pukul 07.00. Apel pagi ini memiliki absen tersendiri, apabila ada pegawai yang tidak hadir selama 5 kali maka akan mendapatkan teguran lisan. Kewajiban apel pagi ini berasal dari intruksi bupati dan kepala dinas. Adanya apel pagi ini merupakan upaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat serta upaya untuk mendekatkan dengan masyarakat. Selain itu kedisiplinan juga diwujudkan dengan cara bahwa petugas pelayanan dan petugas kesehatan selalu ada untuk melayani pasien yang datang ke Puskesmas Plaosan. Hal ini berdasarkan ungkapan dari pasien yang mengatakan bahwa petugas pelayanan dan kesehatan selalu berada di tempat untuk melayani pasien.

"Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/ janji pelayanan publik yang telah ditetapkan."

Pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan ini berpedoman pada Keputusan Kepala Puskesmas Plaosan Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Plaosan. Keputusan ini dijadikan sebagai pedoman dalam melayani pasien. Di dalam keputusan ini diatur standar pelayanan publik di tiap unit pelayanan di Puskesmas Plaosan. Pelayanan kesehatan yang ada di tiap unit telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang tertera di dalam Standar Pelayanan Publik Puskesmas Plaosan. Selain itu setiap kegiatan yang

dilakukan dalam melayani pasien telah sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ada. Setiap melayani pasien yang datang berobat, yang dilakukan adalah melayani pasien sesuai dengan standar yang sudah ada. Pertama mendiagnosa pasien sesuai dengan keluhan yang dialami pasien, selanjutnya melakukan tindakan pengobatan sesuai dengan keluhan pasien.

“Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.”

Standar pelayanan publik yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Plosan Kabupaten Magetan adalah Keputusan Kepala Puskesmas Plaosan Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Plaosan. Di dalam Keputusan Kepala Puskesmas Plaosan ini berisikan tentang standar pelayanan di masing-masing unit pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan. Standar pelayanan publik yang dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik ini diwujudkan dengan cara melakukan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan biaya pelayanan. Sosialisasi tersebut dengan cara dibuatkan banner besar dan dipasang di area puskesmas. Sosialisasi yang dipasang jitu bersifat umum, sedangkan standar pelayanan di tiap unit yang bersifat khusus akan diterangkan secara individu. Selain itu wujud pertanggungjawaban standar pelayanan publik yang dilaksanakan Puskesmas Plaosan kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi setempat adalah dengan cara membuat standar pelayanan publik yang secara keseluruhan sesuai dengan standar pelayanan publik dari propinsi.

“Penyimpangan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberi kompensasi kepada penerima layanan”

Penyimpangan terkait akuntabilitas kinerja yang terjadi di Puskesmas Plaosan terlihat dari tidak disediakannya makanan bagi pasien rawat inap. Padahal sebagai puskesmas yang terdapat rawat inapnya seharusnya menyediaka makanan bagi pasien rawat inap. Hal ini berdasarkan Buku Pedoman Tata Ruang Puskesmas Direktorat Jenderal Bina kesehatan Masyarakat Tahun 2007 Pasien yang di dalamnya menyebutkan persyaratan luas bangunan di puskesmas dan jenis ruangan puskesmas, fungsi dan persyaratannya. Di dalam jenis ruangan puskesmas, fungsi dan persyaratannya ini menyebutkan standart ruang yang harus tersedia di puskesmas, salah satu ruang yang harus dimiliki oleh puskesmas yaitu ruang dapur yang fungsinya

untuk mengolah makanan dari mentah menjadi masak. Untuk puskesmas rawat inap dapur diletakkan dekat dengan ruang perawatan dan terdapat sertifikat penjamah makanan bagi petugas dapur. Sehingga berdasarkan standar dalam buku pedoman tersebut telah meenjelaskan bahwa dapur diperlukan untuk puskesmas rawat inap. Tidak tersedianya makanan bagi pasien rawat inap di Puskesmas Plaosan ini mengahruskan pasien rawat inap menyediakan makanan. Tidak disediakannya makanan bagi pasien rawat inap ini dikarenakan Puskesmas Plaosan tidak mempunyai dapur dan petugas masak. Selain itu pihak puskesmas juga tidak mau membebani pasien karena adanya biaya tambahan untuk makanan. Walaupun pihak puskesmas tidak menyediakan makanan bagi pasien rawat inap, tetapi pihak puskesmas seperti dokter dan perawat memberitahukan kepada setiap pasien makanan apa yang diperbolehkan untuk dikonsumsi. Pihak puskesmas melakukan sosialisasi tentang makanan yang boleh dimakan oleh setiap pasien rawat inap secara individu, karena tiap pasien memiliki penyakit yang berbeda-beda. Adanya sosialisasi tentang makanan-makanan apa yang harus dikonsumsi oleh tiap pasien rawat inap ini merupakan wujud kompensasi dari Puskesmas Plaosan mengenai tidak disediakannya makanan bagi pasien rawat inap karena tidak adanya prasarana dapur yang tersedia.

“Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku”

Penilaian tentang kinerja pelayanan yang ada di Puskesmas Plaosan ini diwujudkan melalui indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan oleh pihak independen dari dinas kesehatan. Penilaian dari masyarakat ini dilakukan dengan cara mengambil sampling, tiap unit pelayanan diambil sampling sebanyak 25 orang. Dan penilaian indeks kepuasan masyarakat ini standarnya dilakukan setahun 2 kali. Tetapi di Kabupaten magetan ini dilaksanakan hanya sekali dalam setahun dan dilaksanakan tiap bulan September. Indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Plaosan tahun 2013 menunjukkan nilai yang baik di tiap unit pelayanan, artinya masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Plaosan. Hasil indeks kepuasan masyarakat ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel. Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Plaosan Tahun 2013

Sumber: Dokumen Puskesmas Plaosan Tahun 2014

Hasil dari indeks kepuasan masyarakat ini digunakan sebagai bahan penilaian atas kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh Puskesmas Plaosan yang dibicarakan ke dalam rapat internal yang diselenggarakan oleh pihak puskesmas. Hasil indeks kepuasan masyarakat ini hanya disosialisasikan kepada petugas kesehatan maupun non kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan. Hasil indeks kepuasan masyarakat ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja yang telah dilakukan Puskesmas Plaosan dalam kurun waktu satu tahun yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pasien.

“Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika ada pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai waktu yang ditentukan”

Mekanisme pertanggungjawaban terhadap kerugian dalam pelayanan publik yang ada di Puskesmas Plaosan ini diwujudkan dengan cara membentuk suatu tim penanganan pengaduan masyarakat. Tim penanganan pengaduan ini terdiri dari dokter, tata usaha, dan satu perwakilan dari tiap program. Kegiatan yang dilakukan adalah membahas aduan yang masuk dari pasien. Adanya tim penanganan pengaduan masyarakat ini membantu untuk menyelesaikan keluhan yang dialami oleh pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan. Untuk menunjang mekanisme pengaduan keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ini, Puskesmas Plaosan telah menyediakan sarana yaitu kotak saran, alat tulis dan kertas yang ditempatkan di dalam area puskesmas. Setiap aduan atau keluhan yang ada di dalam kotak saran tersebut akan di arsip dan dibendel oleh pihak puskesmas untuk selanjutnya tiap bulan akan dibahas dalam rapat dan pihak Puskesmas Plaosan langsung mengambil langkah nyata untuk menyelesaikan keluhan dari pasien. Aduan dari pasien yang pernah ditangani oleh pihak Puskesmas Plaosan adalah keluhan mengenai masalah kehilangan kendaraan pasien, tempat parkir pasien dan mengenai kebersihan kamar mandi dari pasien. Untuk menangani keluhan dari pasien tersebut, Puskesmas Plaosan mengambil langkah kongkrit untuk menyelesaikan keluhan dari pasien. Langkah kongkrit yang diambil oleh Puskesmas Plaosan adalah menyediakan tenaga parkir untuk menjaga keamanan dan menyediakan tenaga kebersihan. Mengenai lahan parkir tidak ada langkah kongkrit yang diambil ,karena area parkir tidak dapat diperluas karena lahan yang sempit dan berbatasan langsung dengan jalan. Adanya langkah kongkrit yang diberikan oleh pihak Puskesmas Plaosan untuk menyelesaikan keluhan yang dialami oleh pasien, hal itu merupakan bentuk tanggungjawab dari puskesmas dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi pasien.

No.	Unit Pelayanan	Nilai	Ket
1	TPP (Loket Pencatatan)	75,1	Baik
2	Klinik Umum	75,2	Baik
3	Klinik Gigi	76,3	Baik
4	KIA	75,8	Baik
5	Kamar Obat	75,1	Baik
6	Ruang Rawat Inap	74,8	Baik

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

“Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan”

Akuntabilitas biaya pelayanan publik yang ada di Puskesmas Plaosan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pihak Puskesmas Plaosan telah membebaskan biaya kepada pasien yang berobat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Magetan. Biaya pelayanan publik untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan daerah yang telah ditetapkan. Peraturan daerah yang mengatur tentang biaya pelayanan yang ada di Puskesmas Plaosan adalah Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas dan Jaringannya yang dikeluarkan pada tanggal 26 Januari 2012. Peraturan daerah tentang biaya pelayanan kesehatan ini dilaksanakan di seluruh puskesmas dan jaringannya yang ada di Kabupaten Magetan. Bagi pasien yang merupakan penduduk asli Kabupaten Magetan tidak dikenakan biaya untuk melakukan pemeriksaan di poli umum, selain itu obat yang diberikan jua tidak dipungut biaya. Biaya pelayanan kesehatan yang dibebankan kepada pasien ini merupakan biaya yang sudah disesuaikan dengan keadaan masyarakat setempat, karena puskesmas berfungsi sebagai kegiatan sosial yang membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal dengan biaya yang terjangkau. Berdasarkan hasil wawancara dari pasien menunjukkan bahwa biaya yang dibebankan kepada pasien telah sesuai dengan keinginan masyarakat. Walaupun biaya pelayanan kesehatan yang ditetapkan bagi pasien cukup terjangkau, tetapi kualitas pelayanan kesehatan yang didapat juga tidak asal-asalan.

“Pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang”

Biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan yang sudah sesuai dengan keinginan masyarakat ini harus diperjelas dengan sosialisasi mengenai biaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Sehingga tidak akan terjadi adanya penyimpangan biaya pelayanan. Sosialisasi

yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Plaosan mengenai biaya pelayanan kesehatan yang dibebankan kepada pasien dilakukan dengan cara disampaikan melalui penyuluhan dan menempel biaya pelayanan di loket pelayanan di puskesmas dan dibuatkan banner yang besar. Adanya sosialisasi dan keterbukaan mengenai biaya pelayanan yang ada di Puskesmas Plaosan ini mengakibatkan tidak adanya penyimpangan biaya yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien mengungkapkan bahwa tidak pernah menemui adanya penyimpangan biaya yang dilakukan oleh petugas puskesmas. Pasien yang ada di Puskesmas Plaosan ini membayar biaya pelayanan sesuai peraturan yang ada. Selain itu Pihak Puskesmas Plaosan sendiri juga menyatakan bahwa selama melakukan pelayanan kepada masyarakat tidak pernah sekalipun melakukan penyimpangan biaya dan tidak ada petugas pelayanan maupun petugas kesehatan yang berani meminta biaya pelayanan tambahan.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

” Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan ”

Persyaratan teknis dan administratif dari semua unit pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan ini tertera di dalam Keputusan Kepala Puskesmas Plaosan Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Plaosan. Persyaratan teknis dalam pelayanan kesehatan ini mencakup alur pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk melayani pasien, serta kompetensi petugas yang terlibat. Sedangkan persyaratan administratif ini terkait dengan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Di dalam standar pelayanan publik tersebut dijelaskan dengan rinci persyaratan teknis maupun administratif dari setiap unit pelayanan yang ada di Puskesmas Plaosan. Adanya standar pelayanan publik mengenai persyaratan teknis maupun administratif dari setiap unit pelayanan yang ada di Puskesmas Plaosan ini memperjelas petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar menghasilkan pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

“Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan”

Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang ada di Puskesmas Plaosan juga didasarkan pada Keputusan Kepala Puskesmas Plaosan Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Plaosan. Di dalam keputusan tersebut mengatur tentang prosedur pelayanan yang digunakan petugas untuk melayani pasien yang datang. Setiap unit pelayanan yang ada di Puskesmas

Plaosan ini mempunyai prosedur pelayanan masing-masing. Prosedur pelayanan yang ada ini telah dibuat secara ringkas, sehingga mempermudah petugas dalam melayani pasien. Dan pasien pun juga dapat dengan mudah memperoleh pelayanan secara cepat. Prosedur pelayanan untuk mendapatkan pelayanan di tiap unit pelayanan hanya dengan melakukan pendaftaran di TPP (Tempat Penerimaan Pasien) selanjutnya pasien akan menuju ke unit pelayanan yang diinginkan. Setelah pasien mengunjungi unit pelayanan sesuai tujuan dan di layani di tiap-tiap unit pelayanan, selanjutnya pasien diperbolehkan untuk pulang. Adanya prosedur yang sederhana ini mendapatkan respon positif dari pasien. berdasarkan hasil wawancara dari pasien mengungkapkan bahwa Pasien dapat dengan cepat dan mudah mengakses pelayanan kesehatan yang ada. pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan tidak dihadapkan prosedur pelayanan yang rumit dan berbelit-belit.

“Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah”

Produk pelayanan yang diterima di Puskesmas Plaosan merupakan produk pelayanan kesehatan. Produk pelayanan yang diterima pasien berbeda pada tiap unit pelayanan. Terdapat spesifikasi produk atau hasil pelayanan yang diterima pasien di tiap unit pelayanan. Dalam hal ini berarti Puskesmas Plaosan telah memberikan produk pelayanan secara benar, tepat dan sah karena sudah terdapat spesifikasi hasil atau produk pelayanan di tiap unit pelayanan yang diatur dalam Standar Pelayanan Publik Puskesmas Plaosan tahun 2011. Adanya spesifikasi hasil atau produk pelayanan di tiap unit pelayanan merupakan suatu upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien. Hasil atau produk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Plaosan ini telah memenuhi keinginan para pasien. Pasien merasa puas terhadap hasil atau produk pelayanan yang telah mereka terima. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien mengungkapkan bahwa sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Plaosan. Selain itu hasil atau produk pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien telah sesuai dengan hasil atau produk pelayanan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien sudah benar, tepat, dan sah.

Pembahasan

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

“Akuntabilitas kinerja pelayanan publik ini dilihat berdasarkan proses antara tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan”.

Ketelitian merupakan suatu sikap kehati-hatian, seksama yang dilakukan oleh petugas pelayanan Puskesmas Plaosan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. dalam hal ini ketelitian di Puskesmas Plaosan diwujudkan dengan cara selalu menanyakan persyaratan yang dibawa oleh pasien. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang dapat diketahui bahwa dalam melayani pasien yang datang petugas pelayanan di ruang TPP (Tempat Penerimaan Pasien) yang ada selalu teliti menanyakan persyaratan yang dibawa oleh pasien. Ketelitian yang ditunjukkan oleh petugas di Puskesmas Plaosan dalam menanyakan persyaratan yang dibawa oleh pasien sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Hal ini dikarenakan apabila petugas pelayanan tidak menanyakan persyaratan yang dibawa oleh pasien, maka petugas pelayanan tidak dapat mengetahui bahwa pasien tersebut merupakan asli warga Magetan atau bukan. Karena bagi warga yang bukan asli Kabupaten Magetan akan diwajibkan untuk mengganti karcis retribusi pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas Pemerintahan Kabupaten Magetan sebesar Rp 10.000,00 agar dapat menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Plaosan. Selain itu ketelitian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan ini juga berfungsi sebagai pendataan berapa banyak jumlah kunjungan pasien yang menggunakan persyaratan-persyaratan yang telah dibawa. Sikap ketelitian yang ditunjukkan petugas pelayanan yang berada di ruang TPP (Tempat Penerimaan Pasien) dan ruang obat ini menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan ini sudah dilaksanakan dengan baik.

Sikap profesionalitas petugas pelayanan yang ada di ruang TPP (Tempat Penerimaan Pasien) ditunjukkan dengan tidak membedakan pelayanan karena status sosial dari pasien. Walaupun ada pasien yang berstatus sosial tinggi yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, petugas pelayanan di ruang TPP (Tempat Penerimaan Pasien) ini tetap mendahulukan pasien yang pertama datang. Sikap profesionalitas dari petugas pelayanan yang ada di ruang TPP (Tempat Penerimaan Pasien) ini telah menunjukkan bahwa tanggungjawab kinerja dalam melayani pasien sudah dijalankan dengan baik. Selain itu pasien tidak pernah menemui adanya diskriminasi pelayanan. Sehingga pertanggungjawaban kinerja pelayanan yang ditunjukkan melalui sikap profesionalitas yang dilakukan oleh petugas pelayanan di Puskesmas Plaosan ini sudah dijalankan dengan baik.

Sarana di Puskesmas Plaosan seperti peralatan kesehatan dapat dikatakan lengkap dan sesuai dengan standart. Tetapi berdasarkan pernyataan salah satu dokter menyatakan bahwa bahwa peralatan yang tersedia masih belum lengkap namun peralatan yang sekarang tersedia sudah memadai untuk memberikan pelayanan kepada

pasien. Masih belum lengkapnya peralatan kesehatan yang tersedia tidak menjadi penghambat Puskesmas Plaosan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Walaupun belum lengkapnya jumlah peralatan medis Puskesmas Plaosan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien dengan memaksimalkan peralatan kesehatan yang tersedia. Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas tersebut merupakan wujud pertanggungjawaban kinerja dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada pasien. Puskesmas Plaosan telah melaksanakan pertanggungjawaban kinerja pelayanan kesehatan dengan baik. Selain itu Adanya prasarana yang dimiliki oleh Puskesmas Plaosan ini sudah lengkap dan sangat memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien. Kelengkapan prasarana yang ada di Puskesmas Plaosan ini menjadikan pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada pasien lebih maksimal. Tetapi puskesmas Plaosan memiliki keterbatasan mengenai tempat parkir dan ruang tunggu, Tetapi berdasarkan hasil wawancara dengan pasien yang menyatakan bahwa prasarana yang ada di Puskesmas cukup lengkap, hal ini dikarenakan bahwa walaupun dengan keterbatasan tersebut Puskesmas Plaosan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Keterbatasan yang dimiliki oleh Puskesmas Plaosan ini diminimalisir dengan cara selalu berupaya melakukan pelayanan secara tepat dan efisien waktu sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dalam hal kejelasan aturan ini, Puskesmas Plaosan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sudah sesuai dengan peraturan yang telah ada. Pertanggungjawaban mengenai kejelasan aturan sudah dilaksanakan dengan baik oleh Puskesmas Plaosan, karena sudah ada Keputusan Kepala Puskesmas Plaosan Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Puskesmas Plaosan yang mengatur standar pelayanan yang ada di tiap ruang pengobatan. Jadi adanya aturan yang jelas ini akan membantu pemberian pelayanan kesehatan yang maksimal kepada pasien.

Kedisiplinan merupakan sikap ketaatan dan kepatuhan Puskesmas Plaosan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan di Puskesmas Plaosan sudah dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan komitmen tepat waktu ini diwujudkan dengan cara melayani pasien sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Selain diwujudkan melalui komitmen untuk datang tepat waktu dan melayani dengan efisiensi waktu, Puskesmas Plaosan juga melakukan apel pagi yang dilaksanakan setiap jam 07.00 sebagai wujud kedisiplinan. Adanya apel pagi ini bertujuan agar kedisiplinan pegawai lebih tertanam dengan baik lagi. Dengan dilaksanakan apel tiap harinya ini bertujuan agar petugas pelayanan dan petugas kesehatan

dapat datang tepat waktu karena apabila tidak datang apel pagi akan mendapat teguran.

“Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/ janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.”

Standar pelayanan di tiap unit pelayanan ini telah dilaksanakan dengan baik karena pelaksanaan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan ini berpedoman pada Keputusan Kepala Puskesmas Plaosan Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Publik Puskesmas Plaosan. Selain itu dalam melayani pasien yang berobat kegiatan yang dilakukan berpedoman pada standar pelayanan publik Puskesmas Plaosan ini jadi sudah ada langkah-langkah yang pasti dalam menagani setiap pasien yang datang. Dengan dilaksanakannya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada maka dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal bagi pasien.

“Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.”

Dilaksanakannya sosialisasi mengenai standar pelayanan publik di Puskesmas Plaosan, merupakan bukti bahwa Puskesmas Plaosan telah melaksanakan dengan baik pertanggungjawaban kepada publik terhadap standar pelayanan publik yang disosialisasikan kepada pasien melalui pemasangan banner tersebut. Melalui sosialisasi tersebut, Puskesmas Plaosan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal bagi pasien karena pasien dapat dengan mudah untuk mengakses pelayanan yang ada. Selain itu standar pelayanan publik yang dibuat telah sesuai dengan standar pelayanan Publik di provinsi. Hal ini merupakan bukti bahwa Puskesmas Plaosan telah melakukan dengan baik pertanggungjawaban kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah dengan membuat satandart pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

“Penyimpangan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberi kompensasi kepada penerima layanan”

Walaupun tidak disediakannya makanan, pasien rawat inap tidak merasa keberatan dan kecewa dengan keadaan tersebut. Keterbatasan ini sangat dimaklumi oleh pasien rawat inap, walaupun tidak menyediakan makanan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Puskesmas Plaosan. Pasien rawat inap merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan biaya yang telah mereka keluarkan. Tidak disediakannya makanan bagi pasien rawat inap ini dikarenakan Puskesmas Plaosan belum memiliki dapur

dan petugas masak. Kondisi seperti ini dikarenakan keterbatasan dana yang dimiliki oleh Puskesmas Plaosan. Walaupun Puskesmas Plaosan tidak menyediakan makanan bagi pasien rawat inap, pihak puskesmas tetap melakukan tanggungjawab dengan baik dalam melayani pasien. Pertanggungjawaban tersebut diwujudkan dengan pemberian kompensasi kepada pasien. Kompensasi tersebut diwujudkan dalam bentuk pemberian informasi kepada pasien melalui dokter dan perawat mengenai makanan apa saja yang boleh dikonsumsi oleh tiap-tiap memberikan pasien. Karena tiap pasien mempunyai jenis penyakit yang berbeda-beda maka informasi diberikan secara individual. Jadi walaupun dengan keterbatasan tersebut Puskesmas Plaosan tetap bertanggungjawab dengan baik memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal bagi pasien. Kompensasi yang diberikan Puskesmas Plaosan tersebut merupakan wujud untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang telah diberikan.

“Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai dengan mekanisme yang berlaku”

Dari hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat tersebut Puskesmas Plaosan mendapatkan ide-ide baru yang digunakan untuk memperbaiki pelayanan kesehatan yang ada, seperti memperbaiki pelayanan dengan meningkatkan pelayanan dalam hal kostum, keramahan, kemanusiaan dan watak para petugas sehingga akan menghasilkan pelayanan yang maksimal bagi pasien. Dengan adanya ndeks kepuasan masyarakat ini juga membuktikan adanya hubungan timbal balik antara pengguna jasa dan penyedia jasa. Hal ini dikarenakan masyarakat dapat menilai pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Plaosan dan sebaliknya dengan penilaian tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya penilaian atas kinerja pelayanan yang telah dilakukan Puskesmas Plaosan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban yang harus dilakukan agar dapat mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilakukan. Puskesmas Plaosan telah melaksanakan pertanggungjawaban terhadap kinerja pelayanan dengan baik melalui penilaian indeks kepuasan masyarakat ini dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien.

“Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika ada pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai waktu yang ditentukan”

Mekanisme pertanggungjawaban terhadap kerugian pelayanan publik yang ada di Puskesmas Plaosan telah dilaksanakan dengan baik. Terbukti dengan kemampuan Puskesmas Plaosan dalam menyelesaikan keluhan pasien. Adanya mekanisme pertanggungjawaban keluhan ini sebagai media bagi pihak Puskesmas Plaosan untuk mengetahui apa saja yang menjadi keinginan dan keluhan

dari pasien. Sehingga dengan adanya keluhan ini dijadikan sebagai upaya bagi pihak Puskesmas Plaosan untuk memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Serta dengan adanya mekanisme pertanggungjawaban kerugian pelayanan yang jelas di Puskesmas Plaosan ini dapat mendorong partisipasi pasien untuk melakukan penilaian terhadap layanan kesehatan yang telah diberikan.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

“Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan”

Pemungutan biaya untuk pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Hal ini didasarkan pada wawancara dengan kepala tata usaha yang menyebutkan bahwa pemungutan biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan ditentukan berdasarkan peraturan daerah, puskesmas tidak boleh menentukan sendiri biaya yang akan dibebankan kepada pasien. Peraturan daerah yang dijadikan pedoman Puskesmas Plaosan dalam pemungutan biaya kepada pasien adalah Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas dan Jaringannya. Pihak Puskesmas Plaosan juga telah membebankan biaya pelayanan kepada pasien sesuai dengan peraturan yang ada. Biaya pelayanan kesehatan yang di tetapkan melalui peraturan daerah ini sudah disesuaikan dengan kondisi masyarakat sekitar. Biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan yang dibebankan kepada pasien cukup terjangkau. Puskesmas Plaosan telah memberikan kemudahan mengenai biaya pelayan, masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan di poli umum tanpa dipungut biaya dan obat juga diberikan secara cuma-cuma. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan. Dengan biaya yang terjangkau masyarakat tidak perlu khawatir untuk bisa berobat ke puskesmas. Berdasarkan wawancara dengan pasien yang berobat di Puskesmas Plaosan, menyatakan bahwa biaya pelayanan kesehatan yang dibebankan kepada pasien sudah sesuai dengan keinginan mereka. Pasien merasa berobat ke puskesmas murah, walaupun dengan biaya yang murah pelayanan yang diberikan tidak asal-asalan. Puskesmas Plaosan tetap memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada pasien.

“Pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang”

Puskesmas Plaosan belum pernah sama sekali menerima pengaduan tentang penyimpangan biaya

pelayanan kesehatan. Tidak adanya penyimpangan ini karena Puskesmas Plaosan telah melakukan sosialisasi tentang biaya pelayanan kesehatan. Pak Agus menuturkan bahwa sosialisasi mengenai biaya kesehatan ini dilakukan dengan cara penyuluhan kepada masyarakat dan membuat banner mengenai biaya pelayanan kesehatan dan ditempel di dalam puskesmas. Hal tersebut dilakukan sebagai wujud pertanggungjawaban Puskesmas Plaosan dalam biaya pelayanan kesehatan, karena sebagai penyedia layanan publik diwajibkan untuk melakukan keterbukaan mengenai biaya pelayanan. Puskesmas Plaosan telah melaksanakan sosialisasi dengan baik mengenai biaya pelayanan kesehatan yang ada. Dengan adanya sosialisasi tersebut pasien yang berkunjung ke Puskesmas Plaosan tidak pernah sekalipun menemui adanya penyimpangan biaya pelayanan kesehatan. Pasien yang berobat ke Puskesmas Plaosan menyatakan tidak pernah menjumpai adanya penyimpangan biaya yang dilakukan oleh petugas pelayanan maupun petugas kesehatan. Biaya yang dibebankan kepada pasien telah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Berkat komitmen yang dijalankan oleh Puskesmas Plaosan yang tidak melakukan pemungutan biaya diluar biaya yang sudah ditetapkan, maka tidak pernah dijumpai adanya pasien yang protes langsung kepada petugas mengenai penyimpangan biaya. Hal ini dilakukan karena fungsi puskesmas untuk membantu dan melayani masyarakat secara maksimal dengan biaya terjangkau. Maka dari itu Puskesmas Plaosan tidak pernah melakukan penyimpangan biaya pelayanan sebagai wujud untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat bahwa Puskesmas Plaosan memberikan pelayanan yang berkualitas dan maksimal kepada masyarakat.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

“Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayan ”

Persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang jelas sangat diperlukan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa persyaratan teknis dan persyaratan administratif di Puskesmas Plaosan telah dijelaskan secara rinci melalui Standar Pelayanan Publik Puskesmas Plaosan. Jadi di setiap unit pelayanan yang ada di Puskesmas Plaosan ini sudah dijelaskan secara rinci mengenai persyaratan teknis maupun administratif yang harus ada. Dengan adanya persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang jelas ini dapat memudahkan pelayanan di tiap unit pelayanan. Persyaratan teknis yang diperlukan di tiap unit pelayanan terdiri dari alur pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk melayani pasien, serta

kompetensi petugas yang terlibat. Adanya persyaratan teknis ini yang jelas ini akan menghasilkan suatu produk pelayanan kesehatan yang berkualitas juga karena di tiap unit pelayanan sudah dijelaskan secara rinci apa-apa saja yang diperlukan dalam pemberian pelayanan. Selain itu persyaratan administratif di tiap unit pelayanan merupakan persyaratan yang harus dibawa oleh pasien agar bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Melihat kejelasan dari persyaratan teknis dan persyaratan administratif ini, maka pelayanan kesehatan dapat diberikan secara maksimal kepada pasien.

“Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan”

Prosedur dan mekanisme kerja yang sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan akan dapat mempermudah pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang ada, prosedur dan mekanisme kerja di Puskesmas Plaosan telah dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan. Prosedur dan mekanisme kerja untuk melayani pasien di Puskesmas Plaosan di tiap unit pelayanan sudah berdasarkan SOP yang tertera dalam standar pelayanan publik Puskesmas Plaosan. Prosedur dan mekanisme kerja untuk melayani pasien di Puskesmas Plaosan sudah sederhana. Prosedur dan mekanisme kerja yang sederhana ini bertujuan untuk mempermudah petugas untuk melayani pasien. Untuk mendapatkan pelayanan di tiap unit pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan hanya dengan melalui satu bagian saja yaitu TPP (Tempat Penerimaan Pasien) untuk melakukan pendaftaran, dan setelah melakukan pendaftaran akan langsung menuju unit pelayanan kesehatan yang diinginkan. Setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien dipersilahkan pulang. Adanya kesederhanaan prosedur dan mekanisme kerja di Puskesmas Plaosan mengakibatkan pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan secara cepat tanpa adanya proses yang berbeli-belit. Tidak banyaknya bagian yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan memudahkan pasien untuk mengakses pelayanan yang ada. Pasien tidak akan kebingungan untuk mengakses pelayanan kesehatan yang ada karena sudah ada prosedur dan mekanisme kerja yang sederhana sehingga dapat dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini dapat terlihat dari penuturan pasien yang menyatakan bahwa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan pasien tidak dihadapkan pada prosedur yang rumit. Pasien dapat dengan mudah dan cepat mendapatkan pelayanan di Puskesmas Plaosan. Kemudahan prosedur dan mekanisme kerja untuk mengakses pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien ini merupakan tanggungjawab Puskesmas Plaosan dalam memberikan pelayanan yang

maksimal. Puskesmas Plaosan telah melakukan tanggungjawabnya dengan baik sebagai penyedia layanan kesehatan kepada masyarakat.

“Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah”

Produk pelayanan bisa dikatakan memuaskan apabila produk pelayanan yang diterima sudah benar, tepat, dan sah. Pada hasil penelitian dapat dilihat bahwa produk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Plaosan sudah dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah. Hal ini dapat terlihat dari tabel 4.5 mengenai spesifikasi produk pelayanan yang ada di tiap unit pelayanan Puskesmas Plaosan. Dengan adanya spesifikasi ini maka produk pelayanan yang akan diterima oleh pasien sudah tepat, karena di tiap unit pelayanan sudah ada spesifikasi produk pelayanan masing-masing. Spesifikasi mengenai produk pelayanan yang diterima oleh pasien ini juga diatur dalam standar pelayanan publik Puskesmas Plaosan. Hal ini menunjukkan bahwa produk pelayanan yang diterima oleh pasien dikatakan sah, karena spesifikasi mengenai produk pelayanan ini sudah diatur dan ditetapkan dalam suatu keputusan yang disepakati bersama. Sehingga dengan suatu aturan yang sah mengatur tentang spesifikasi produk pelayanan, maka akan menimbulkan suatu ketaatan bagi petugas pelayanan dan petugas kesehatan untuk menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Hal ini seperti yang diutarakan Pak Agus bahwa dalam memberikan produk pelayanan kepada pasien yang datang didasarkan pada standar pelayanan Publik Puskesmas Plaosan.

Produk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Plaosan yang sudah sesuai dengan aturan yang berlaku akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Hal ini seperti yang telah diutarakan oleh pasien bahwa pasien merasa bahwa produk pelayanan yang mereka terima sudah baik. Pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Plaosan karena telah sesuai dengan keinginan. Kepuasan akan pelayanan yang diterima oleh pasien ini menunjukkan bahwa Puskesmas Plaosan telah memberikan produk pelayanan secara benar. Selain itu adanya spesifikasi produk pelayanan di tiap unit pelayanan tersebut, akan mempermudah petugas pelayanan maupun petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, karena sudah ada kejelasan mengenai produk pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Spesifikasi produk pelayanan ini merupakan bentuk tanggungjawab Puskesmas Plaosan untuk melayani pasien, agar produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah oleh pasien.

PENUTUP

Simpulan

Sesuai dengan penelitian dan data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka kesimpulan mengenai Akuntabilitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan yang dikaji dari Keputusan Menteri Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Plaosan berjalan dengan baik, namun dalam pelaksanaannya juga masih terdapat beberapa kelemahan.

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan telah dilaksanakan dengan baik. Namun dalam pertanggungjawaban kinerja pelayanan publik ini masih ditemui beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut terkait pada hal kelengkapan sarana dan prasarana yang dibuktikan dengan kurangnya lahan parkir dan ruang tunggu bagi pasien. Selain itu, tidak diberikannya makanan rawat inap juga menjadi kendala. Walaupun Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan tetap bertanggungjawab dengan cara memberikan sosialisasi mengenai makanan yang boleh dikonsumsi oleh tiap pasien. Tetapi masih diperlukan upaya perbaikan secara maksimal untuk hal tersebut.

Pelaksanaan akuntabilitas biaya pelayanan publik di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dibuktikan bahwa Puskesmas Plaosan telah memungut biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan yang diterapkan yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas dan Jaringannya. Selain itu tidak ditemui adanya penyimpangan terkait biaya pelayanan kesehatan yang dibebankan kepada pasien.

Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik. Terlihat dari persyaratan teknis dan persyaratan administratif di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan yang sudah jelas diatur dalam standart pelayanan publik Puskesmas Plaosan, prosedur dan mekanisme kerja yang sederhana sehingga memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Serta produk pelayanan kesehatan diterima dengan tepat, benar, dan sah karena adanya spesifikasi dari produk pelayanan yang ada di tiap unit pelayanan.

Saran

Dari beberapa penjelasan dan kesimpulan di atas, maka untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan mampu menjadi alternatif dalam membantu memecahkan masalah ataupun menyempurnakan pelaksanaan

pelayanan kesehatan untuk masa yang akan datang, antara lain:

1. Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan diharapkan mampu untuk menyediakan sarana ruang tunggu yang maksimal sehingga pasien bisa merasa nyaman.
2. Puskesmas Plaosan diharapkan mampu menyediakan makanan bagi pasien rawat inap, karena makanan yang disediakan oleh pihak puskesmas akan lebih terjaga kandungan gizi dan nutrisinya serta tetap terjaga kebersihannya.
3. Bagi masyarakat pengguna jasa layanan di Puskesmas Plaosan Kabupaten Magetan diharapkan untuk lebih berpartisipasi dalam menyampaikan keluhan maupun saran dalam rangka penilaian kinerja yang telah dilakukan oleh Puskesmas Plaosan.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan Buku

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. Manajemen Pemerintahan Daerah. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta:Penerbit Gava Media.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa Pada Masa Transisi. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta:UPP STIM YKPN.
- Mahsun, Mohamad.2009.Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta:BPFE
- Masyhuri & M. Zainuddin. 2008. Metode Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moleong, Lexy.2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. 2011. Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Suradinata, Ermayana. 2006. Otonomi Daerah dan Paradigma baru Kepemimpinan Pemerintahan dalam Politik dan Bisnis. Jakarta: Suara bebas.

Waluyo.2007.Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Aplikasinya dalam Pelaksanaan Otda.).Bandung: CV Mandar Maju.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance. Bandung: Mandar Maju.

Profil UPTD Puskesmas Plaosan Kec. Plaosan, Kabupaten Magetan Tahun 2012.

Rujukan Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Kesehatan No. 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas.

Rujukan Internet

Mukhilda, Nurul. 2013.Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Penyelenggaraan pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Makassar). Skripsi, Universitas Hassanudin Makassar.
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/3898/skripsiku.pdf?sequence=1>. Diunduh pada tanggal 27 Oktober 2013.

<http://dinkes.magetanKabupatengo.id/sites/dinkes.magetanKabupatengo.id/files/documents/files/PROFIL%20KESKES%20KABUPATEN%20MAGETAN%20TAHUN%202012.pdf> (Diunduh pada tanggal 20 September 2013).

