

## IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DI PUSKESMAS SEGERI

Nurul Hairat, M. Gazali Suyuti

Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

nurulhairat@gmail.com

### Abstrak

Standar pelayanan merupakan komponen yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, termasuk pelayanan dibidang kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan komponen standar pelayanan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dan faktor yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan yuridis normatif. Data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif lalu ditarik kesimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh adalah: 1) Dari 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang wajib disediakan, Puskesmas Segeri baru menyediakan 6 (enam) komponen atau sekitar 42%. Padahal komponen standar pelayanan merupakan kewajiban yang telah diatur secara limitatif dalam Pasal 20 dan 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Faktor yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Segeri diantaranya keterbatasan sarana, prasarana dan fasilitas medis, obat-obatan, dan masih minimnya komponen standar pelayanan sebagai informasi bagi pengguna layanan; 3) pada prinsipnya, penilaian masyarakat atau pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Segeri sudah cukup baik, meskipun masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan, termasuk pemenuhan seluruh komponen standar pelayanan dan peningkatan peralatan medis.

**Kata Kunci:** Standar Pelayanan; Pelayanan Publik; Puskesmas Segeri

### Abstract

*Service standards are components that must be provided by public service providers, including health services. This study aims to find out how the application of service standard components in the Puskesmas Segeri Pangkajene and Kepulauan Regency and factors that influence the implementation of public services. This research is a field research with normative juridical approach. Data in this study in the form of primary data and secondary data, collected data and then analyzed qualitatively and then drawn conclusions. The results of the research obtained are: 1) Of the 14 (fourteen) components of service standards that must be provided, Puskesmas*

*Segeri only provides 6 (six) components or about 42%. Whereas the service standard component is an obligation that has been regulated limitatively in Article 20 and 21 of Law No. 25 of 2009 on Public Services; 2) Factors that influence the implementation of public services in Puskesmas Segeri include limited facilities, infrastructure and medical facilities, medicines, and the lack of standard components of services as information for service users; 3) In principle, the assessment of the public or service users towards the implementation of health services by Puskesmas Segeri is quite good, although it still needs to be improved and improved, including the improvement of all components of service standards and improvement of medical equipment.*

**Keywords: Service Standards; Public Service; Puskesmas Segeri**

## PENDAHULUAN

Pelayan publik merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang paling mendasar. Dalam sistem penilaian kinerja pemerintah, pelayanan publik dijadikan sebagai tolok ukur penting, baik pada tingkat pusat maupun pada tingkat daerah. Penyelenggaraan pemerintahan harus memerhatikan kualitas pelayanan dan berorientasi pada hal-hal yang berkenaan dengan keperluan masyarakat. Pelayanan yang prima akan berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, sebab masyarakat secara berkesinambungan akan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Tolok ukur kepuasan masyarakat itulah yang menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.<sup>1</sup>

Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan hak, harus sesuai dengan standar dan mudah diakses oleh masyarakat. Pembentukan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimaksudkan sebagai instrumen untuk melindungi hak-hak masyarakat dalam memperoleh layanan. Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik yaitu aktivitas dengan tujuan pemenuhan keperluan pelayanan agar sejalan dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap-tiap warga Negara serta penduduk atas barang, jasa maupun layanan administratif diberikan oleh penyelenggara pelayanan, kemudian ditegaskan pada Ayat (7), yang menyatakan indikator yang dipergunakan sebagai patokan penyelenggaraan pelayanan serta acuan dalam penilaian mutu pelayanan selaku kewajiban, janji penyelenggara pada masyarakat dalam

---

<sup>1</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Cet. I; Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 1.

pelaksanaan pelayanan bermutu, sederhana, dapat dijangkau, dan terukur adalah indikator pelayanan. Dijelaskan pula pemerintah harus memiliki kedudukan, bertanggungjawab untuk menyediakan pelayanan unggul terhadap semua lapisan masyarakat.<sup>2</sup>

Perwujudan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintahan dapat diukur melalui kemampuan mengimplementasikan Undang-undang Pelayanan Publik secara efisien, efektif, dan bertanggungjawab. Secara jelas Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah menjamin hak setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan dasar termasuk pelayanan kesehatan.<sup>3</sup> Oleh karena itu, maka pemerintah berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan publik dibidang kesehatan, salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang keberadaannya merupakan garda terdepan dalam memberikan jaminan dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas menjadi salah satu sarana kesehatan terpenting karena secara teknis, Puskesmas sebagai perpanjangan tangan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota memiliki tanggungjawab untuk melaksanakan tugas dan fungsi dibidang kesehatan secara meluas, yang dimaksudkan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan tingkat pertama berkewajiban mendistribusikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP). Selain itu, Puskesmas juga memberi pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap kepada masyarakat secara maksimal. Pelbagai layanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas tidak membedakan strata sosial dan penghasilan, apalagi biaya pengobatan di Puskesmas relatif lebih terjangkau bila dibandingkan dengan perawatan atau pengobatan di rumah sakit.<sup>4</sup>

Pelayanan kesehatan yang terdiri dari: a) *Uncertainty*, layanan kesehatan tidak dapat dihitung dengan baik waktunya, tempatnya, karena tidak ada kepastian; b) *Asymetri Of Information*, bahwa *provider* terdapat kedudukan yang jauh lebih banyak tentang manfaat dan bermutu pelayanan yang dijualnya dibandingkan dengan konsumen berada pada posisi yang lemah; dan c) *Externaliry*, ditunjukkan bahwa pemakaian pelayanan yang ada tidak

---

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>3</sup> Sutomo, *Standar Kualitas Pelayanan Medis*, (Jakarta: Mandar Maju, 2000), hlm. 3.

<sup>4</sup> MGMP Korwil Pati, *Ilmu Kesehatan Masyarakat untuk SMK Farmasi 1*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hlm. 15.

hanya mempengaruhi pelanggan tapi juga bukan pelanggan.<sup>5</sup>

Puskesmas Segeri merupakan Puskesmas yang berada di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, tepatnya di Kecamatan Segeri. Sebagaimana Puskesmas pada umumnya, Puskesmas Segeri juga berkeinginan memberikan layanan yang prima kepada masyarakat, khususnya yang berdomisili disekitar Kecamatan Segeri. Tetapi, tidak dapat dipungkiri, jika dalam praktiknya masih terdapat persoalan-persoalan dan keluhan dari pengguna layanan. Permasalahan tersebut diantaranya, ketersediaan obat yang masih terbatas, kursi yang tersedia diruang tunggu terkadang tidak mampu menampung seluruh pengunjung, terutama pada hari-hari tertentu, dan kedisiplinan petugas layanan yang masih sering telat. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi indikator yang menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat.

Pelayanan kesehatan untuk penyembuhan, kenaikan harkat kesehatan, rehabilitasi maupun pencegahan merupakan wujud dari eksistensi yang dilakukan dengan cara memantau kenyataan dalam hal pemeliharaan kesehatan. Hal tersebut didasarkan atas beberapa ketentuan pada suatu layanan.<sup>6</sup>

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mengatur secara tegas, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan komponen standar pelayanan, sebagai acuan bersama antara pelaksana atau petugas pelayanan dengan pengguna layanan. Puskesmas Segeri sebagai penyelenggara pelayanan dibidang kesehatan termasuk penyelenggara yang wajib menyediakan komponen dimaksud. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah komponen standar pelayanan publik telah tersedia atau tidak di Puskesmas Segeri.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan yuridis empirik. Data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder,<sup>7</sup> data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif lalu ditarik kesimpulan.

---

<sup>5</sup> Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*, (Makassar: Alauddin University, 2013), hlm. 380-382.

<sup>6</sup> Rasyidin Abdullah, *Hukum Kesehatan*, (Makassar: Alauddin University Press, 2012), hlm. 1.

<sup>7</sup> Kusnadi Umar, Pasal Imunitas Undang-Undang 'Corona'dan Kewenangan Badan Pemeriksa Keuangan dalam Menetapkan Kerugian Negara, *El-Iqthisadi*, Volume 2 Nomor 1, (Juni 2020), hlm. 114-129.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Ketersediaan Komponen Standar Pelayanan

Pasal 20 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan standar pelayanan, selanjutnya dalam Pasal 21 diatur mengenai komponen standar pelayanan:<sup>8</sup>

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/ tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Keempatbelas komponen standar pelayanan yang telah diwajibkan oleh Undang-undang Pelayanan Publik tersebut, secara otomatis juga menjadi komponen yang wajib disediakan oleh Puskesmas Segeri sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik dibidang kesehatan. Berdasarkan hasil observasi dan data yang diperoleh, ketersediaan komponen standar pelayanan di Puskesmas Segeri dapat dirinci sebagai berikut:

#### a. Prosedur Pelayanan

Dari hasil observasi, ditemukan adanya sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang terpasang dinding (diatas pintu) Poli Umum antara loket pendaftaran dengan Apotek, sehingga masyarakat yang baru berkunjung akan mudah untuk melihat dan membaca sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan.

#### b. Jangka Waktu Penyelesaian

Komponen standar pelayanan berupa jangka waktu penyelesaian juga telah tersedia, sehingga komponen tersebut menjadi acuan semua pihak dalam proses pelayanan, baik bagi petugas layanan maupun bagi penggunaan layanan. Dengan adanya komponen jangka waktu

---

<sup>8</sup> *Ibid.* Pasal 20 dan Pasal 21...

penyelesaian, maka proses penyelenggaraan pelayanan akan lebih berkepastian dari segi waktu.

c. Biaya/Tarif Pelayanan

Puskesmas Segeri telah memasang komponen standar pelayanan berupa biaya/tarif pelayanan. Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 9 Tahun 2016 dijadikan acuan dalam menentukan biaya/tarif layanan, masyarakat yang memenuhi persyaratan tertentu yang diatur dalam Perda tidak akan dibebankan biaya (gratis). Sebaliknya, jika tidak sesuai dengan Perda, maka akan dibebankan biaya yang besarnya telah diatur dalam Perda.

d. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas

Puskesmas Segeri telah mengupayakan ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas penunjang lainnya, meskipun kenyataannya ketersediaan tersebut belum maksimal dan masih perlu dilakukan peningkatan, seperti penambahan kursi, ketersediaan obat.

e. Kompetensi Pelaksana

Meskipun ketersediaan pelaksana atau petugas pelayanan di Puskesmas Segeri secara kuantitas belum maksimal, tetapi dari segi keterpenuhan unsur-unsur penunjang petugas medis (dokter, perawat, bidan) telah terpenuhi.

f. Evaluasi kinerja

Pengaplikasian evaluasi kinerja dilaksanakan tiap tiga kali setahun yang meliputi satu bulan berbicara tentang agenda layanan, tiga bulan berbicara bobot pelayanan serta evaluasi tahunan mengenai bagaimana cara kerja selama satu tahun bekerja. Pelaksanaan evaluasi kemampuan petugas layanan diselenggarakan dalam memajukan kapasitas penyelenggara, evaluasi kemampuan dilakukan untuk mengetahui pencapaian diperoleh dalam 1 tahun itu.

Dari 14 (empatbelas) komponen standar pelayanan yang wajib disediakan oleh Puskesmas Segeri, hanya 6 (enam) komponen standar pelayanan yang tersedia. Dengan demikian, secara persentase ketersediaan komponen standar pelayanan di Puskesmas Segeri, angka tersebut masih jauh dari kata ideal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Segeri belum sungguh-sungguh memenuhi kewajibannya dalam menyediakan komponen standar pelayanan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-undang Pelayanan Publik.

## **2. Faktor yang Memengaruhi dan Pandangan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Segeri**

### **a. Faktor yang Memengaruhi**

Ketersediaan peralatan medis masih menjadi kendala serius yang dihadapi oleh Puskesmas Segeri dalam memberikan layanan kesehatan. Selain peralatan medis, ketersediaan obat juga menjadi kendala yang sering dikeluhkan oleh pengguna layanan, khususnya variasi obat. Meskipun kedua kendala tersebut, tidak berkaitan langsung dengan Undang-undang Pelayanan Publik, tetapi cukup memengaruhi kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Segeri.

Kendala lainnya yang memengaruhi kualitas pelayanan publik adalah belum tersedianya beberapa komponen standar layanan, sehingga untuk hal-hal tertentu, pengguna layanan masih harus bertanya kepada petugas layanan. Beberapa komponen yang belum tersedia diantaranya: 1) *dasar hukum*; 2) *persyaratan*; 3) *produk pelayanan*; 4) *pengawasan internal*; 5) *penanganan pengaduan, saran, dan masukan*; 6) *jumlah pelaksana*; 7) *jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan*; 8) *jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan*.

### **b. Pandangan Masyarakat**

Pada dasarnya, penilaian masyarakat terkait pelayanan publik di Puskesmas Segeri sudah baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala dan kekurangan yang masih perlu ditingkatkan. Penilaian tersebut tidak hanya terkait dengan prosedur layanan yang sudah jelas, tetapi juga terkait dengan biaya. Masyarakat tidak pernah mengeluhkan adanya biaya-biaya tambahan yang harus dikeluarkan ketika berobat ke Puskesmas.

Sementara dari segi keamanan, meskipun selama ini tidak terdapat kendala dari segi keamanan, tetapi Puskesmas Segeri perlu menyediakan tenaga keamanan (*security*) untuk lebih memberikan jaminan keamanan kepada pengguna layanan, apalagi Puskesmas Segeri telah memberlakukan rawat inap dan Unit Gawat Darurat 24 jam. Kondisi tersebut tetap memerlukan tenaga keamanan secara khusus.

Sementara ketersediaan fasilitas, masyarakat tetap menginginkan adanya peningkatan sarana, prasarana dan fasilitas medis, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Peningkatan

sarana, prasarana dan fasilitas tentu akan berkorelasi dengan meningkatnya kualitas pelayanan.

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang diperoleh adalah: 1) Dari 14 (empat belas) komponen standar pelayanan yang wajib disediakan, Puskesmas Segeri baru menyediakan 6 (enam) komponen. Padahal komponen standar pelayanan merupakan kewajiban yang telah diatur secara limitatif dalam Pasal 20 dan 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009; 2) Faktor yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Segeri diantaranya keterbatasan sarana, prasarana dan fasilitas medis, obat-obatan; 3) pada prinsipnya, penilaian masyarakat atau pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh Puskesmas Segeri sudah cukup baik, meskipun masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan, termasuk pemenuhan seluruh komponen standar pelayanan dan peningkatan peralatan medis.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Abdullah, Rasyidin, *Hukum Kesehatan*, (Makassar: Alauddin University Press.2010).

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok. PT Raja Grafindo Persada, 2017).

Pati, MGMP Korwil, *Ilmu Kesehatan Masyarakat untuk SMK Farmasi 1*, (Yogyakarta. Budi Utama, 2019).

Ramli, Muhammad, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*, (Makassar: Alauddin University Press, 2013).

Sutomo, *Kualitas Pelayanan Medis*, (Jakarta: Mandar Maju, 2000).

### Jurnal

Umar, Kusnadi, Pasal Imunitas Undang-Undang ‘Corona’ dan Kewenangan Badan Pemeriksa Keuangan dalam Menetapkan Kerugian Negara, *El-Iqthisadi: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum*, Volume 2 Nomor 1, (Juni 2020).

### Peraturan

Republik Indonesia, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.