AdmInistrativA
Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik

REFORMASI PELAYANAN KESEHATAN PRIMER PADA PUSKEMAS RAWAT INAP SUKABUMI KOTA BANDAR LAMPUNG

Handrio Pinos[1], **Bambang Utoyo S**[2], **Devi Yulianti**[3]
[1;2;3]Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung
handriopinos11@gmail,com

Abstrak
Reformasi birokrasi saat ini menjadi suatu kebutuhan bagi aparatur pemerintahan. Reformasi dilakukan sebagai upaya yang berkelanjutan yang pada setiap proses atau tahapannya diharapkan mampu memberikan perubahan atau perbaikan ke arah yang lebih baik. Dengan diterapkannya reformasi diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta mampu membawa perubahan pada penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah ialah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan sebuah konsep yang dilakukan pemerintah guna memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat sebagai salah satu hak mendasar yang wajib terpenuhi. Penelitian ini berfokus untuk melihat bagaimana reformasi pelayanan kesehatan primer yang dilakukan oleh Puskemas rawat inap sukabumi. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam reformasi pelayanan yang dijalankan oleh Puskemas rawat inap sukabumi belum menunjukkan hasil yang optimal dikarenakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik baik dari segi Evaluasi kinerja pelayanan, Pembenahan sistem prosedur pelayanan, dan peningkatan sumber daya aparatur masih perlu dilakukan beberapa perbaikan.

Kata Kunci : Reformasi, Pelayanan Publik, Kesehatan Primer, Puskemas rawat inap

Abstract
Currently, bureaucratic reform is a necessity for the government apparatus. Reform is carried out as an ongoing effort which at each process or stage is expected to be able to provide changes or improvements for the better. With the implementation of reform, it is hoped that it will be able to realize good governance and be able to bring changes to the delivery of public services that are able to meet the needs of the community. One form of service provided by the government is the fulfillment of public health needs. Health service is a concept carried out by the government to provide health services to the community as one of the basic rights that must be fulfilled. Therefore, this study focuses on looking at how primary health care reform is being carried out by Puskemas inpatient Sukabumi. The research method used is descriptive with a qualitative approach, data collection is done by observation, documentation and interviews. The results showed that the service reform carried out by the Sukabumi inpatient health center has not shown optimal results due to efforts to improve the quality of public services both in terms of service performance evaluation, improvement of service procedure systems, and increasing personnel resources, some improvements still need to be made.

Keyword : Reform, Public Services, Primary Health, Inpatient health center

I. PENDAHULUAN

Pada saat ini reformasi birokrasi bukan hanya sekedar tuntutan dari masyarakat yang sangat mengharapkan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas. Reformasi birokrasi saat ini menjadi suatu kebutuhan bagi aparatur pemerintahan. Reformasi dilakukan sebagai upaya yang berkelanjutan yang pada setiap proses atau tahapannya diharapkan mampu memberikan perubahan atau perbaikan ke arah yang lebih baik. Dengan diterapkannya

Copyright® 2021. Owned by Author(s),
published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License

reformasi diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta mampu membawa perubahan pada penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah.

Salah satu bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah ialah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan sebuah konsep yang dilakukan pemerintah guna memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat sebagai salah satu hak mendasar yang wajib terpenuhi. Pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan Pemerintah memiliki kewajiban penuh untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat karena pada hakekatnya pemerintah merupakan aktor yang memberikan pelayan untuk masyarakat.

Berdasarkan Data Statistik Kesehatan Tahun 2019 menunjukkan keluhan kesehatan masyarakat di Indonesia sebesar 32,36% keluhan dan untuk Provinsi Lampung sebesar 35,32% keluhan. Hal ini membuktikan perlu adanya suatu upaya untuk mengurangi masalah keluhan terhadap kesehatan tersebut. Pada pelaksanaan upayanya yaitu berupa perubahan penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer sebagai tahap minimal atau tahap dasar dalam mengatasi gangguan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan primer ialah pelayanan kesehatan esensial yang dibuat untuk mengatasi gangguan kesehatan masyarakat dan mampu dijangkau secara universal oleh individu dan keluarga didalam masyarakat dengan biaya yang seminimal mungkin tanpa mengurangi kualitas pemberian pelayanan Pelayanan kesehatan primer berfokus pada pelayanan kesehatan yang jangkauannya luas dan merangkum berbagai aspek. Pelayanan kesehatan primer berkaitan erat dengan pemberian pelayanan kesehatan dengan pemberian obat, perawatan atau cabang-cabang dari sistem pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan primer dilaksanakan menggunakan teknologi tepat guna, pemberdayaan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan primer bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kesehatan sesuai kebutuhan. Teknologi tepat guna dapat meminimalisisir terjadinya dampak negatif bagi lingkungan maupun masyarakat. Pemberdayaan teknologi lebih ditekankan dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan, komunikasi, pendokumentasian data kesehatan, dan pemetaan wilayah kesehatan dengan tujuan pemerataan optimalisasi kesehatan masyarakat.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang menyelengarakan upaya kesehatan yang bersifat terpadu, menyeluruh, merata, terjangkau oleh masyarakat dan dengan biaya yang dapat ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perseorangan. Reformasi birokrasi pelayanan kesehatan di puskesmas dapat melalui beberapa poin yaitu: selalu meningkatkan keprofesionalan pegawai dalam mengerjakan tugasnya, meningkatkan fasilitas sarana dan prasarananya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan meningkatkan sistem administrasi. Hal ini yang terus menjadi upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Rawat Inap Sukabumi. Sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung.

Pada pelaksanaannya Puskesmas Rawat Inap Sukabumi terus melakukan peningkatan pelayanan kesehatan diantarnya sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan di Kota Bandar Lampung, Puskesmas Rawat Inap Sukabumi yang memiliki 3 wilayah kerja puskesmas yaitu Kelurahan Sukabumi, Sukabumi Indah dan Kelurahan Nusantara Permai yang semuanya terletak di kecamatan Sukabumi, Bandar Lampung terus melakukan perubahan demi terciptanya pelayanan kesehatan yang bermutu dalam aspek keamanan, kenyamanan pasien, efektif dan efisien serta pelayanan yang ramah, cepat tanggap dan kemudahan prosedur pelayanan sesuai SOP. Perubahan awal yang ada pada Puskesmas Rawat Inap Sukabumi yaitu perubahan pada

Copyright® 2021. Owned by Author(s),
published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License

sistem yang awalnya adalah puskesmas rawat jalan menjadi puskesmas rawat inap berdasarkan SK Walikota No Tahun 2009 pertanggal 10 Maret 2009. Pada perubahan status tersebut secara tidak langsung membuat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rawat Inap Sukabumi mengalami peningkatan yang awalnya hanya melayani masyarakat dengan kurun waktu yang singkat menjadi lebih panjang dan intens dan menyediakan untuk pasien rawat inap, seperti lembaga lainnya pergantian pemimpin pun terus berubah-ubah.

Tabel 1. Data Keluhan Masyarakat

No.	Nama Pemberi Keluhan	Alamat	Keluhan
1.	Ida Rahayu	Sukabumi	Pelayanan Kurang memuaskan tolong diperbaiki lagi.
2.	Noor Rahmah	Karunia Indah	Biasanya ada dua dokter ini cuman satu, jadi antre terlalu lama
3.	Teri	Puskud	Kamar Mandi yang kurang terawat
4.	Windy	Perum Nusantara	Panggilan nomor antrian belum berurutan

(Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2020)

Mengacu pada tabel di atas menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Untuk memaksimalkan penyelengaraan pelayanan kesehatan, kuantitas dan kualitas pegawai merupakan salah satu faktor pendukung. Formasi pegawai yang terpenuhi tidak akan membuat masyarakat merasa tidak dilayani, karena setiap pasien akan dimaksimalkan dalam pemberian pelayanannya oleh pegawai yang terpenuhi, kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat juga hal penting yang harus dimiliki. Kecakapan serta kompetensi yang baik akan membuat pelayanan tepat sasaran sesuai dengan apa yang menjadi keluhan dan keinginan masyarakat sehingga mampu menciptakan masyarakat yang sehat. Seperti yang dikatakan sebelumnya bahwa kuantitas dan kualitas pegawai menjadi faktor penting dalam keberhatian penyelenggaraan pelayanan harus terus dilakukan.

Tabel 2. Data Ketenagakerjaan Puskesmas

No.	Jenis Tenaga	Kebutuhan formasi	Yang ada	Kesenjangan
1.	Dokter Umum	2	4	Terpenuhi
2.	Dokter Gigi	1	3	Terpenuhi
3.	Perawat	8	22	Terpenuhi
4.	Bidan	7	18	Terpenuhi
5.	Tenaga Kesmas	2	3	Terpenuhi
6.	Tenaga Kesling	1	2	Terpenuhi
7.	Ahli Lab Medik	1	2	Terpenuhi
8.	Tenaga Gizi	2	2	Terpenuhi
9.	Tenaga Kefarmasian	2	3	Terpenuhi
10.	Tenaga Administrasi	3	4	Terpenuhi
11.	Pekarya	2	5	Terpenuhi

(Sumber : Data Profil Puskemas Rawat Inap Sukabumi, 2020)

Pada tabel data diatas, menunjukkan ketenagakerjaan puskesmas dapat dilihat bahwa pegawai yang ada pada Puskesmas Rawat Inap Sukabumi telah terpenuhi, baik itu untuk jenis tenaga dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan serta tenaga medis

Copyright® 2021. Owned by Author(s),
published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License

lainnya. Dengan memiliki pegawai yang memadai, hal ini mampu mewujudkan pelayanan yang maksimal. Selain pegawai yang terpenuhi tidak akan mampu mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik apabila sarana dan prasarananya masih sangat minim. Oleh karena itu, peningkatan-peningkatan lain pun harus terus dilakukan demi terwujudnya pelayanan kesehatan primer.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer oleh puskesmas merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Keberhasilan dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan. Terkait peningkatan kualitas pelayanan terdapat 3 sasaran yang ingin dicapai sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah yaitu: a). Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah; b). Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah; c). Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah. Dalam penyediaannya pemerintah memiliki tanggung jawab penuh atas hal tersebut, yaitu mulai dari membuat kebijakan tentang bagaimana teknis penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer tersebut, siapa yang melaksanakan dan siapa sasarannya sampai bagaimana menciptakan pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang baik seperti, tidak berbelit-belit, cepat, tepat, akuntabilitas, mudah diakses dan sebagainya. Dalam mewujudkan pelayanan kesehatan primer yang maksimal, harus rutin dilakukan pengevaluasian dan kesalahan-kesalahan yang ada di perbaiki dengan melakukan perubahan atau reformasi seperti, melakukan perubahan pada aspek kinerja pegawai, penyediaan sarana dan prasarana dan sebagainya. Hal ini perlu dilakukan untuk mencapai pelayanan kesehatan primer yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Mengacu pada penjabaran latar belakang diatas, Maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai bagaimana reformasi yang dilakukan oleh Puskesmas Rawat Inap Sukabumi dalam pemberian pelayanan kesehatan primer.

II. TINJAUAN LITERATUR

Reformasi Administrasi Publik

Menurut Caiden dalam Rusli (2020 : 11) reformasi administrasi diperlukan guna memecahkan masalah-masalah besar, oleh karena itu pendekatan yang harus dipilih sangat bergantung pada beberapa faktor berikut: 1. Sifat kultur setempat; 2. Reputasi kepemimpinan nasional; 3. Jenis rezim politik; 4. Kekuatan dan diversitas oposisi; dan 5. Ketersediaan sumber daya. Seperti yang dikatakan diatas, Pada Negara berkembang memiliki tuntutan yang jauh lebih luas termasuk dalam menerapkan akuntabilitas publik, keadilan, transparansi serta penghargaan untuk Hak Asasi Manusia (HAM). Menurut Lane (Yusriadi, 2018 ; 15) lebih diartikan sebagai deregulasi, privatisasi dan marketisasi. Upaya-upaya tersebut dilakukan guna meningkatkan efisiensi, optimalisasi peningkatan kinerja pelayanan publik, eliminasi korupsi, peningkatan produktivitas kerja, kepemerintahan yang baik dan sebagainya.

Menurut Ibrahim dan Zauhar dalam Hendrayadi (2011;108) Reformasi administrasi publik adalah usaha yang sadar dan terencana untuk mengubah struktur dan prosedur birokrasi (aspek reorganisasi kelembagaan, sikap dan perilaku birokrat/aspek peilaku atau kinerja), meningkat efektivitas organisasi (aspek program), sehingga dapat diciptakan admninstrasi publik yang sehat dan terciptanya tujuan pembangunan nasional.

Konsep Pelayanan Primer

Menurut Lancester dan Stanhope dalam Mamik (2017:352) Pelayanan kesehatan primer adalah strategi yang dapat dipakai untuk menjamin tingkat minimal dari pelayanan kesehatan untuk semua penduduk. Pelayanan kesehatan primer berfokus pada pelayanan kesehatan yang jangkauannya luas dan merangkum berbagai aspek. Pelayanan

Copyright® 2021. Owned by Author(s),
published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License

kesehatan primer berkaitan erat dengan pemberian pelayanan kesehatan dengan pemberian obat, perawatan atau cabang-cabang dari sistem pelayanan kesehatan.

Pada pelayanan kesehatan primer terdapat lima unsur utama dalam pelaksanaannya (Abdurrasyid, 2019:4-6), yaitu:

1. Pelayanan kesehatan primer sebagai upaya pemerataan kesehatan, pelayanan kesehatan primer harus mampu memberikan pelayanan yang sama bagi masyarakat. Kesetaraan dalam pemberian pelayanan kesehatan primer dilaksanakan tanpa membeda-bedakan klien sasaran terkait usia, jenis kelamin, agama, status sosial dan ekonomi, budaya dan kepercayaan, atau tempat tinggal. Dalam upaya pemerataan kesehatan dalam pelayanan kesehatan primer dapat diartikan sebagai upaya pemerataan keterjangkauan layanan kesehatan seperti ketersediaan sumber daya kesehatan, pemerataan akses fasilitas layanan kesehatan, atau pemerataan standar layanan kesehatan primer.
2. Pelayanan kesehatan primer menekankan upaya preventif, pelayanan kesehatan primer dilaksanakan untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan derajat kesehatan optimal. Fokus pelaksanaan pelayanan kesehatan primer yaitu upaya promotif dan preventif tanpa mengabaikan kuratif dan rehabilitative sehingga masyarakat yang berada di wilayah naungan pelayanan kesehatan primer memiliki pertahanan kesehatan yang baik.Pelayanan kesehatan primer dilaksanakan menggunakan teknologi tepat guna, pemberdayaan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan primer bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kesehatan sesuai kebutuhan. Teknologi tepat guna dapat meminimalisis terjadinya dampak negatif bagi lingkungan maupun masyarakat. Pemberdayaan teknologi lebih ditekankan dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan, komunikasi, pendokumentasian data kesehatan, dan pemetaan wilayah kesehatan dengan tujuan pemerataan optimalisasi kesehatan masyarakat.
3. Keterlibatan peran serta masyarakat, penyelenggaraan layanan kesehatan primer perlu melibatkan peran serta masyarakat, sehingga adanya pemicu dalam meningkatkan kesadaran dan kemandirian kesehatan. Keterlibatan masyarakat dapat diakomodir mulai dari kegiatan identifikasi masalah kesehatan, pelaksanaan upaya kesehatan, hingga evaluasi kondisi kesehatan. Petugas kesehatan memilki peran penting dalam memotivasi masyarakat agar terlibat aktif dalam meningkatkan derajat kesehatan. Masyarakat yang memiliki kesehatan optimal, cenderung terlibat aktif dalam mengidentifikasi, menganalisis, mengambil keputusan, menyusun perencanaan, melaksanakan perencanan yang telah disusun, hingga mengevaluasi keberhasilan pelaksanaan upaya kesehatan yang dilakukan.
4. Melibatkan pendekatan kerjasama lintas program dan sektoral, pelaksanaan layanan kesehatan primer seyogyanya melibatkan berbagai pihak diluar sumber daya profesional kesehatan. Keterlibatan pihak diluar bertujuan untuk memperkuat dan meningkatkan kesadaran, kemauan, hingga kemampuan masyarakat dalam melaksanakan fungsi kesehatan secara optimal.
5. Keterlibatan berbagai program dan sektor non kesehatan tentunya akan menguatkan implementasi upaya kesehatan yang dilaksanakan pelayanan kesehatan primer sehingga tujuan dapat tercapai secara maksimal. Lintas program dan lintas sektoral dalam hal ini dapat terdiri dari instansi kepemerintahan non kesehatan seperti dinas kependudukan, dinas pendidikan,

Copyright® 2021. Owned by Author(s),
published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License

kelurahan, kecamatan dan organisasi kemasyarakatan seperti RT, RW, PKK, kelompok pengajian.

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instnasi pemerintahsecara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Terdapat beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Suharyo, 2012:233-252), yaitu;

Penyempurnaan Fungsi Kelembagaan

Upaya untuk mereformasi kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur Pemerintah Daerah harus segera diperbaiki dengan membuat suatu formulasi yang tepat dan komprehensif agar kinerja pelayanan publik dapat menjadi lebih baik dan terciptanya keadilan serta keberpihakan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan publik. Dengan kata lain, masyarakat sebagai pengguna layanan publik harus dapat merasakan adanya kenyamanan dan kepuasan terhadap perilaku pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Daerah. Agar kinerja pelayanan publik dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat, maka sebagai aparatur pemerintah di era otonomi daerah ini dalam memberikan pelayanan dengan tahapan sebagai berikut:

1. **Evaluasi Kinerja Pelayanan**

Evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh setiap aparatur Pemerintah Daerah harus dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan. Kegiatan ini sangat penting dilaksanakan oleh suatu intitusi dalam hal ini Pemerintah Daerah karena dari sinilah akan dinilai atau diukur suatu kesuksesan atau kegagalan dari organisasi/institusi tersebut dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik. Selain itu, dari pengukuran ini juga akan didapatkan tingkat capaian tujuan yang menunjukkan apakah institusi tersebut dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berjalan sesuai arah yang ditetapkan atau justru bertentangan dengan tujuan dari misi organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. **Pembenahan Sistem dan Prosedur Pelayanan**

Sistem dan prosedur yang begitu panjang dan berbelit-belit, tentunya memberikan peluang kepada aparatur untuk berbuat yang merugikan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Sistem dan prosedur pelayanan harus dibuat sederhana mungkin serta mudah diterima oleh segenap lapisan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan prima oleh aparat birokrasi dalam kaitannya dengan pelayanan publik dapat dinikmati oleh masyarakat dalam kesehariannya.

3. **Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur**

Peningakatan dan pengembangan dua dimensi kemampuan aparatur, baik secara teknis dan budaya, yang meliputi:

a. Dimensi teknis, mengkaji keahlian yang harus dimiliki aparatur birokrasi untuk menjalankan peranan mereka dengan baik sebagai public of service.

b. Dimensi budaya, lebih menjelaskan seperangkat nilai yang harus menjadi pegangan setiap aparatur dalam menjalankan tugasnya, sehingga kemampuan teknisnya dapat dimanfaatkan secara maksimal. Dalam mencapai profesionalisme aparat ada dua prinsip yang perlu dikembangkan segenap aparatur Pemerintah Daerah, yaitu: prinsip pertama, yang harus ditanamkan dalam diri aparatur Pemerintah Daerah bahwa tugas dan peranan mereka harus senantiasa bertujuan melayani kepentingan umum; prinsip kedua, bahwa profesionalisme aparatur harus dikedepankan dan didasarkan pada pendidikan dan spesialisasi rasional, bukan bersifat patrimonial. Sedangkan manfaat lain dari kegiatan evaluasi kinerja pelayanan publik ini diharapkan dapat memberikan umpan balik (feedback) terhadap kinerja yang dicapai dalam suatu organisasi yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pelayanan publik.

Copyright® 2021. Owned by Author(s),
published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License

III. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualilatif karena peneliti bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan reformasi pelayanan kesehatan primer yang diselenggarakan oleh Puskemas Rawat Inap Sukabumi Kota Bandar Lampung

Adapun fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan dan mefokuskan pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Suharyo 2012: 252) dalam Penyempurnaan Fungsi Kelembagaan, melalui : Evaluasi kinerja pelayanan, Pembenahan sistem dan Prosedur Pelayanan dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur. Sedangkan jenis dan sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan secara langsung. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber-sumber buku cetak, dokumentasi dan beberapa sumber yang bersal dari situs internet yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Analisis data pada penelitian yang bersifat kualitatif berlandassan pada penggunaan keterangan secara lengkap dan mendalam dalam menginterprestasikan data tentang variabel, bersifat non-kuantitatif dan dimaksudkan untuk melakukan eksplorasi mendalam dan tidak luas dalam fenomena. Di dalam penelitian ini penulis sependapat dengan Sugiyono (2016 : 244), menyebutkan ada tiga langkah pengolahan data kualitatif, yakni reduksi data *(data reduction),* penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan *(conclusion drawing and verification).*

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap ini peneliti melakukan pembahasan berdasarkan fokus penelitan yang telah ditetapkan, serta data dari hasil penelitian yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Adapun pembahasan mengenai "Reformasi Pelayanan Kesehatan Primer Pada Puskemas Rawat Inap Sukabumi Kota Bandar Lampung" yang akan dideskripsikan sebagai berikut :

Penyempurnaan Fungsi Kelembagaan:

Pada upaya penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat, lembaga yang terkait perlu memberikan kinerja maksimal yang terbaik agar masyarakat merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam menciptakan pelayanan yang terbaik perlu adanya upaya untuk mereformasi kegiatan pelayanan publik. Hal itu diterapkan agar terciptanya kinerja pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat, maka pemerintah perlu membuat suatu formulasi dalam pemberian pelayanan yang berorientasi terhadap terpenuhi nya kebutuhan pelayanan masyarakat sebagai objek penerima dari pelayanan tersebut. Formulasi tersebut harus dilaksanakan secara komprehensif agar hasil yang diberikan pun maksimal.

Penelitian ini akan berpusat di dalam melihat reformasi yang dilakukan Puskesmas Rawat Inap Sukabumi dengan melihat penyempurnaan fungsi kelembagaan yang dilakukan dengan point-point yang sudah dijelaskan pada fokus penelitian. Seperti yang dijelaskan oleh Sedarmayanti (Subagio, 2012:44) bahwa penataan kelembagaan merupakan transformasi dasar sistem yang ada pada organisasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kemampuan beradaptasi dan berinovasi. Penataan kelembagaan ini dilakukan juga untuk mewujudkan organisasi pemerintah yang benar-benar mampu memenuhi keinginan serta kebutuhan dari masyarakat yaitu pelayanan yang lebih cepat, lebih mudah dijangkau serta berkualitas. Pemerintah dapat memulainya dengan membuat suatu formulasi atau langkah dasar dalam tahap melakukan reformasi atau perubahan.

Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi terhadap kinerja dari aparat pemerintah dalam pelayanan publik perlu dilakukan dengan sistematis melalui waktu yang terjadwal dan berkesinambungan. Tahap evaluasi sangat penting untuk dilakukan karena pada tahap ini akan dinilai atau diukur keberhasilan atau kegagalan

Copyright® 2021. Owned by Author(s),
published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License

dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, dari diterapkannya evaluasi kinerja pelayanan akan memudahkan tercapainya tingkatan yang menunjukkan apakah institusi tersebut dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berjalan sesuai arah yang ditetapkan atau justru bertentangan dengan tujuan dari misi organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan kesehatan, Puskesmas Rawat Inap Sukabumi juga selalu melakukan tahap evaluasi dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, karena pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik apabila mampu menjamin tingkat minimal kesehatan dari semua penduduk. Menurut Mahmudi (Hardiansyah, 2018:24) mengklasifikasikan pelayanan publik ke dalam beberapa aspek, seperti : Kesehatan, Pendidikan dasar dan pelayanan umum yang mencakup : Barang, Jasa dan administratif. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan terhadap pelayanan yang bergerak pada aspek kesehatan yang merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, Kesehatan merupakan pemenuhan terhadap hak dasar bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*). Bentuk pelayanan yang diterapkan oleh puskemas rawat inap sukabumi termasuk ke dalam pelayanan dibidang jasa. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti Pendidikan Tinggi dan Menengah, Pemeliharaan Kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa Pos, Drainase, Penanggulangan Bencana, dsb.

Semua kegiatan evaluasi ini dilakukan demi mewujudkan pelayanan kesehatan yang prima sehingga mampu memenuhi keinginan masyarakat. Pada dasarnya pelayanan kesehatan yang merupakan salah satu pelayanan kepada masyarakat harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat melalui kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Seperti yang dikatakan oleh Kotler (Pratama, 2015) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diartikan bahwa tujuan dari peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan salah satunya pada tahap evaluasi ialah kepuasan dari suatu kumpulan yaitu masyarakat.

Pembenahan Sistem dan Prosedur Pelayanan

Pembenahan sistem dan prosedur pelayanan ini merupakan salah satu strategi dalam reformasi birokrasi, seperti yang disebutkan oleh Abidin (Hendrayadi, 2011:110) terdapat tiga strategi dalam reformasi birokrasi yang salah satunya adalah Perbaikan prosedur dan tata laksana pengelolaan kekayaan negara degan mendahulukan kepentingan publik, keselamatan kekayaan negara dan kebenaran secara hukum. Hal ini juga yang dijelaskan oleh Sedarmayanti (Subagio, 2012:44) yang mana penataan ketatalaksanaan ini merupakan sebuah cara untuk mengurus, menjalankan, atau melaksanakan aktivitas dari suatu instansi atau organisasi.

Adapun tujuan dari penataan tata laksana ini sendiri ialah untuk mewujudkan tata laksana yang ringkas, efektif, efisien, transparan serta dapat mennyederhanakan dan menertibkan tata kelola prosedur dan mekanisme kerja dalam penyelenggaraan pelayanan karena ketatalaksanaan ini mengarahkan pada perubahan sistem agar lebih cepat dan akurat, yang mana dengan harapan saat hal tersebut dilakukan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa terpenuhi kebutuhan kesehatannya. Pembenahan sistem dan prosedur pelayanan ini dapat dimaksimalkan juga dengan memanfaatkan teknologi modern di lingkungan instansi pemerintah. Pendayagunaan teknologi mampu mempercepat dan mempermudah dalam penyampaian informasi dalam berbagai bidang kehidupan manusia salah satunya

Copyright® 2021. Owned by Author(s),
published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License

pada penyelenggaraan pelayanan publik. Hal simple yang saat ini petugas gunakan ialah menyelenggarakan pelayanan dengan menggunakan fasilitas pendukung seperti komputer yang biasanya digunakan saat melakukan pendaftaran pasien dengan begitu data yang diinput pun akan lebih akurat sehingga dapat meminimalisir kesalahan.

Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur

Keberhasilan dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik tidak lepas dari peranan kualitas sumber daya aparatur dalam memaksimalkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, faktor keahlian (dimensi teknis) menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan karena keahlian yang baik yang dihasilkan oleh aparatur negara akan mendukung terjadinya kemaksimalan dalam pemberian pelayanan publik. Faktor lainnya adalah berkaitan dengan dimensi budaya yang merupakan seperangkat nilai yang harus menjadi pegangan setiap aparatur dalam menjalankan tugasnya, sehingga kemampuan teknisnya dapat dimanfaatkan secara maksimal. Pada mencapai profesionalisme aparat ada dua prinsip yang perlu dikembangkan segenap aparatur Pemerintah Daerah, yaitu: prinsip pertama, yang harus ditanamkan dalam diri aparatur Pemerintah Daerah bahwa tugas dan peranan mereka harus senantiasa bertujuan melayani kepentingan umum; prinsip kedua, bahwa profesionalisme aparatur harus dikedepankan dan didasarkan pada pendidikan dan spesialisasi rasional bukan bersifat patrimonial. Sumber daya aparatur merupakan pihak yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan data keluhan masyarakat yang dijabarkan di bab pendahuluan pada tabel 1 tentang data keluhan masyarakat yang memberikan gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer di Puskemas Rawat Inap Sukabumi belum sepenuhnya dirasakan secara maskimal oleh masyarakat, masih terdapat keluhan-keluhan seputar fasilitas yang masih perlu untuk diperbaiki, sarana dan prasarana yang masih minim hingga cara petugas melayani masyarakat. Oleh karena itu perlu diadakannya suatu perubahan perilaku aparat dalam birokrasi serta selalu menempatkan kelembagaan birokrasi yang terus ditata serta terus menanamkan pada setiap individu aparatur pemerintah bahwa tugas dan peran mereka sangat dibutuhkan oleh masyarakat sehingga dengan begitu para aparatur pemerintah mampu memaksimalkan kinerja dan mewujudkan aparatur yang profesional.

V. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Reformasi Pelayanan Kesehatan Primer pada Puskemas Rawat Inap Sukabumi belum sepenuhnya berjalan dengan optimal yang dapat dijelaskan melalui beberapa indikator sebagai berikut :

1. Evaluasi kinerja pelayanan :

Pada evaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan telah dilakukan secara rutin akan tetapi bentuk evaluasi kinerja pelayanan tersebut belum sepenuhnya memberikan kepuasan terhadap masyarakat dengan adanya beberapa keluhan masyarakat yang didominasi oleh ketidaknyaman dalam menunggu pemeriksaan dan keterbatasan dalam sarana dan prasarana yang disediakan.

2. Pembenahan sistem dan prosedur pelayanan

Pelaksanaan reformasi pelayanan kesehatan primer pada Puskemas Rawat Inap Sukabumi dilakukan dengan beberapa penyederhanaan prosedur pelayanan yang memanfaatkan pada bidang kemajuan teknologi maupun tersedianya kotak kritik dan saran yang telah disediakan. Akan tetapi langkah dan upaya tersebut belum sepenuhnya memberikan hasil yang signitifikan dalam peningkatan pelayanan yang dilakukan karena masih ada beberapa kendala diantaranya belum ketersedian website/akun official yang belum dikelola secara maksimal dan rutin.

3. Peningkatan kualitas sumber daya aparatur

Copyright® 2021. Owned by Author(s),
published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License

Pelaksanaan peningkatan kualitas sumber daya aparatur pada Puskemas rawat inap sukabumi belum menunjukkan peningkatan dikarenakan pada pelaksanaanya belum diberlakukan sistem *reward* yang berpengaruh terhadap peningkatan hasil kinerja staff.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, Maka saran yang dapat peneliti berikan adalah, sebagai berikut :

1. Sebaiknya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi perlu diadakannya kegiatan evaluasi kinerja yang lebih intensif selain diadakannya rapat disetiap minggu atau *briefing*, pihak puskesmas dirasa perlu menerapkan kegiatan diklat atau program pelatihan untuk para pegawai paling tidak 2 atau 3 bulan sekali.
2. Sebaiknya mulai dilakukan penambahan informasi yang lebih detail pada website puskesmas seperti informasi terkait struktur terbaru dan profil para pegawai. Selain itu perlu juga diterapkannya sistem *reward* bagi pegawai sehingga bukan hanya *punishment* yang diberikan tetapi juga ada suatu penghargaan untuk pegawai yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Sebaiknya dalam meningkatkan mutu kinerja aparatur, Puskemas rawat inap sukabumi dapat memperhatikan dan menerapkan sistem reward untuk sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja pegawai yang baik dan dijadikan sebagai motivasi untuk melakukan peningkatan kualitas kinerja yang dihasilkan.
4. Peningkatan kinerja aparatur perlu diperhatikan kembali khususnya dalam keramahan pegawai yang harus tetap konsisten kepada masyarakat dan mengadakan pemeriksaan jemput bola dengan waktu yang lebih terjadwal.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

Ahmadi, Rulam. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.

Duadji, Noverman. (2013). Manajemen Pelayanan Publik : Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik. Bandar Lampung : Lembaga Penelitian Universitas Lampung.

Fuad, Anis. (2013). *Panduan Praktis PenelitianKualitatif*. Serang : GRAHA ILMU.

Moleong, Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.

Suharyo, Akhmad. (2012). Kualitas Birokrasi Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintah di Era Otonomi Daerah. Yogjakarta : Indomedia.

Torang, Syamsir. (2014). *ORGANISASI & MANAJEMEN (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung : ALFABETA.

Yusriadi. (2018). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta : DEEPUBLISH CV BUDI UTAMA.

Jurnal dan Skripsi

Adnan, M. F. (2013). Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *Humanus*, *12*(2), 176-203.

Kusuma, B. M. A., & Octastefani, T. (2015). Implementasi Program Jaminan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Banyuwangi (JPKMB) Dalam Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Primer Bagi Seluruh Lapisan

Copyright® 2021. Owned by Author(s), published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License

Masyarakat. The Indonesian Journal of Public Administration, 2(1).

Larasari, E. (2008). Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) dan Partisipasi Publik. *DIALOGUE*, *5*(2), 254-267.

Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, *1*(1), 71-84.

Muhammadiah, M. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *1*(2).

Samin, R. (2011). Reformasi Birokrasi. *Jurnal Fisip UMRAH*, *2*(2), 172-182.

Sitindjak, V. (2017). KONSEP REFORMASI BIROKRASI. *Jurnal Inspirasi*, *8*(2), 79-89.

Subagio, R. (2012). Analisis penerapan reformasi birokrasi pada kantor pelayanan utama bea dan cukai Tanjung Priok= Analysis of the implementation of bureaucratic reform in the main service office of customs and excise of Tanjung Priok.

Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, *3*(3), 90-98.

Widnyani, I. A. P. S. ADMINISTRATIVE REFORM IN HEALTH SERVICES THROUGH BALI MANDARA HEALTH INSURANCE (JKBM) TOWARDS GOOD GOVERNANCE IN BALI PROVINCE. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, *10*(2), 47-64.

Internet

https://www.bps.go.id/publication/2019/12/30/9d583b7e2bd81fada82375e0/profil-statistik-kesehatan-2019.html. Diakses pada 14 Maret 2020 2019 19.20 WIB

https://www.kemkes.go.id/development/site/jkn/index.php?cid=1558&id=implementasi-primary-health-care-di-indonesia.html Diakses pada 7 Mei 21:56 WIB

Copyright® 2021. Owned by Author(s), published by Administrativa.
This is an open-acces article under CC-BY- SA License