

LAPORAN PPM
ASISTENSI PENYUSUNAN DAN PENGEMBANGAN
SISTEM PELAYANAN PUSKESMAS
YANG BERORIENTASI KEPADA PELANGGAN



Oleh:

Sugi Rahayu, M. Pd., M. Si (195408071978032002)
Marita Ahdiyana, M. Si (NIP. 197303182008122001)
Kurnia Nur Fitriana, S. IP (198506232008122002)
Anggi Tunggu Pratama (09417144023)
Mifta Damai Rianingtyas (09417144030)
Dudun Saputra Aji (09417144028)

FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
TAHUN 2012

PPM ini dibiayai dengan Dana DIPA FIS UNY Tahun 2012
SK Dekan FIS Nomor: 121 Tahun 2012, Tanggal 29 April 2012
Sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan PPM
Nomor: 1238/UN34.14/PM/2012

ABSTRAK

Tujuan reformasi birokrasi adalah mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Peran strategis aparatur pemerintah dalam mewujudkan *good governance* adalah dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebenarnya berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Namun demikian persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik birokrasi pemerintah masih belum memuaskan. Hal tersebut disebabkan karena aparatur pemerintah belum benar-benar berorientasi pada tugas pelayanan mereka. Hal ini harus dirubah dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi kebutuhan dan kepuasan penerima layanan.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran aparatur penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, mengoptimalkan partisipasi masyarakat melalui mekanisme pengaduan, dan membantu merumuskan kejelasan prosedur pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelanggan. Khalayak sasaran yang terlibat dalam kegiatan ini adalah aparatur penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman. Kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu ceramah dan tanya jawab, *Focus Discussion Group* (FDG), dan pelatihan penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan.

Secara keseluruhan kegiatan PPM dapat berjalan lancar dan mendapat respon positif dari peserta. Meskipun tujuan akhir untuk membangun sistem pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan belum serta merta dapat terlaksana, tetapi paling tidak tujuan dari PPM ini untuk menggugah kesadaran dan menambah pengetahuan aparatur penyelenggara pelayanan Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman tentang pentingnya pelayanan prima dapat terlaksana.

Kata Kunci: Pelayanan prima, sistem pelayanan berorientasi pada pelanggan, kualitas pelayanan

BAB I

Pendahuluan

A. Analisis Situasi

Seiring dengan tuntutan kebutuhan publik, telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan publik. Hal tersebut antara lain disebabkan oleh ketidakjelasan standar dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu juga mengindikasikan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum terdapat payung hukum yang secara tegas mampu mengakomodasi tuntutan publik. Salah satu isu utama dalam pelayanan publik adalah buruknya kualitas pelayanan publik, yang merupakan salah satu indikator gagalnya reformasi birokrasi. Bahkan ada pandangan bahwa reformasi birokrasi dan pelayanan publik masih dilaksanakan setengah hati, karena belum mampu menyentuh pada 'titik kritis'. Hal tersebut ditandai dengan kendala-kendala yang mengiringi pelaksanaannya seperti ketidaksiapan sistem, institusi, dan sumber daya manusia (SDM) birokrasi, serta masih rendahnya mentalitas dan loyalitas aparatur dalam melayani masyarakat.

Dua hal penting yang perlu mendapat perhatian dalam reformasi pelayanan publik adalah partisipasi aktif masyarakat dan transparansi pelayanan publik. Selama ini, reformasi pelayanan publik selalu terganjal dengan masalah masih rendahnya tingkat partisipasi aktif publik. Pemerintah belum mampu mendorong dan mengakomodasi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses perumusan, implementasi, dan evaluasi pelayanan publik. Walaupun dalam transparansi pelayanan, pemerintah sudah mampu meningkatkan transparansi pelayanan dengan mengeluarkan Undang - Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Undang - undang ini diharapkan mampu mengakomodasi dan memberikan jaminan payung hukum kepada publik untuk dapat mengakses informasi yang dibutuhkan. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia merupakan fenomena sebuah gunung es, dimana puncak permasalahan pelayanan publik akan bermuara pada terjadinya kesenjangan dalam pelayanan.

Kesenjangan dalam pelayanan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga tidak dilepaskan dari masalah kualitas pelayanan yang tidak memadai dan diskriminatif. Pada beberapa sektor pelayanan publik, misalnya kesehatan dan

pendidikan, terdapat beberapa permasalahan mendasar meliputi: (1) Kekurangan SDM profesional; (2) Ketersediaan fasilitas dan sarana yang tidak memadai; (3) Ketidakmerataan distribusi pelayanan publik; (4) Kurangnya aksesibilitas atau ketidakterjangkauan pelayanan dengan target group khususnya kelompok minoritas, *vulnerable group*, penyandang cacat, komunitas adat, dan sebagainya; (5) Masih terdapatnya celah terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain permasalahan teknis operasional tersebut di atas, hingga tahun 2009, permasalahan substansial adalah belum adanya payung hukum dan regulasi yang memadai yang mengatur tentang: (1) Hak dan kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik; (2) Hak dan kewajiban penerima pelayanan; (3) Partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik; dan (4) Sistem penanganan komplain.

Fenomena kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di atas, telah direspon pemerintah dengan Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 diharapkan mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Namun demikian, masih terdapat pro dan kontra terhadap substansi undang - undang ini dan sejauh ini implementasinya juga dinilai masih belum maksimal. Permasalahan seperti belum adanya kesepakatan nilai dalam memahami pelayanan publik antara legislatif, pejabat publik, *street level bureaucrat*, dan masyarakat sebagai *user*, dapat menjadi batu sandungan dalam implementasi di masa mendatang. Pada satu sisi, Undang - Undang Pelayanan Publik masih dipandang sebelah mata oleh pejabat publik khususnya di level bawah, sedangkan pada sisi yang lain masyarakat yang diharapkan berperan sebagai pengontrol pemerintah belum mampu menjalankan fungsinya secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih minimnya pemahaman masyarakat terhadap Undang - Undang Pelayanan Publik. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memang sudah diimplementasikan, namun belum mengatur secara jelas tentang: (1) Hak dan kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik; (2) Hak dan kewajiban penerima pelayanan; (3) Partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik; dan (4) Sistem penanganan komplain.

Dalam bidang pelayanan kesehatan, puskesmas merupakan pemberi pelayanan kesehatan (PPK) tingkat I. Artinya dibandingkan dengan PPK yang lain seperti rumah sakit dan klinik, puskesmas merupakan garda terdepan lembaga pemberi pelayanan yang langsung dapat diakses oleh masyarakat luas dari semua golongan. Puskesmas Gamping II belum memiliki standar pelayanan minimal yang harus dilakukan sehingga dalam pelaksanaannya tidak memiliki panduan secara jelas. Standar pelayanan minimal merupakan hal mendasar yang harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, kegiatan PPM ini dinilai memiliki urgensi terhadap perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman. Salah satu cara untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman ialah dengan melakukan asistensi pendampingan pembuatan prosedur pelayanan yang berorientasi pada pelanggan.

B. Tinjauan Pustaka

1. Pelatihan

Hamalik (2000: 10 – 11) mengungkapkan bahwa pelatihan merupakan suatu proses manajemen yang perlu dilaksanakan terus- menerus dalam rangka pembinaan ketenagaan dalam suatu organisasi. Secara spesifik, proses latihan itu merupakan serangkaian tindakan (upaya) yang dilaksanakan secara berkesinambungan, bertahan dan terpadu. Setiap proses pelatihan harus terarah untuk mencapai tujuan tertentu terkait dengan upaya pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan, secara operasional pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindak (upaya) yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja yang dilakukan oleh tenaga profesional kepelatihan dalam satuan waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.

Pendidikan dan pelatihan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Pelatihan berfungsi memperbaiki perilaku (*performance*) kerja para peserta pelatihan itu;

- b) Pelatihan berfungsi mempersiapkan promosi ketenagaan untuk jabatan yang lebih rumit dan sulit;
- c) Pelatihan berfungsi mempersiapkan tenaga kerja pada jabatan yang lebih tinggi yakni jabatan kepengawasan dan manajemen.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelatihan memiliki fungsi edukatif, fungsi administratif, dan fungsi personal.

2. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama – sama sebagai sinonim dari konsep pelayanan perijinan, pelayanan umum, dan pelayanan publik yang merupakan terjemahan dari *public service*. Dalam hal ini, istilah pelayanan umum dapat disejajarkan dengan istilah pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Miliki Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005: 4-5).

Sedangkan Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang

dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 juga mendefinisikan masyarakat seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar pelayanan dalam konteks Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 dimaknai sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dengan mengacu dari berbagai definisi di atas, Dwiyanto (2010: 22) menyimpulkan bahwa pelayanan publik sebenarnya memiliki ruang lingkup yang sangat luas yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah dan negara, dan komitmen nasional.

Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Menurut LAN (2003), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain:

- a. *Kesederhanaan*, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. *Tanggungjawab dari para petugas pelayanan*, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.

- d. *Kecakapan para petugas pelayanan*, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. *Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas*. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- f. *Keramahan*, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- g. *Keterbukaan*, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. *Komunikasi antara petugas dan pelanggan*. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. *Kredibilitas*, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. *Kejelasan dan kepastian*, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. *Keamanan*, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- l. *Mengerti apa yang diharapkan pelanggan*. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan

- mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. *Kenyataan*, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
 - n. *Efisien*, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
 - o. *Ekonomis*, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas – asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003):

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan hak
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

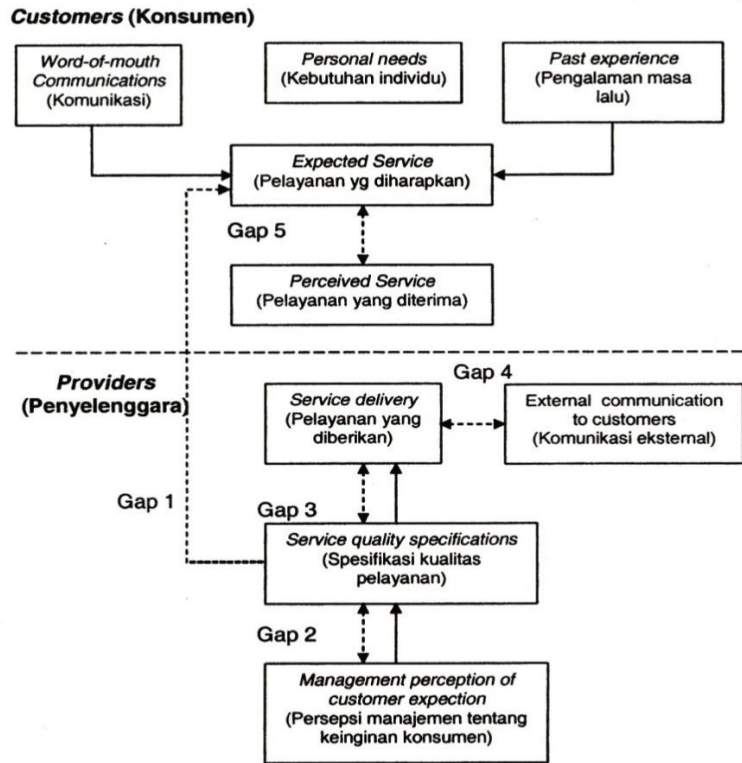
Di dalam Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan, meliputi (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- j. Kenyamanan.

Permasalahan pelayanan publik yang dapat menjadi bom waktu terkait dengan kesenjangan pelayanan. Kesenjangan terjadi karena adanya *gap* antara penyelenggara pelayanan publik dengan kebutuhan publik atau *user*. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2004), dalam Ratminto dan Winarsih (2005: 81-85), mengidentifikasi adanya lima kesenjangan dalam pelayanan yaitu: (1) Kesenjangan persepsi manajemen; (2) Kesenjangan persepsi kualitas; (3) Kesenjangan penyelenggaraan pelayanan; (4) Kesenjangan komunikasi pasar; (5) Kesenjangan kualitas pelayanan.

**The Conceptual Model of Service Quality
(Konseptual Model Kualitas Pelayanan)**



Sumber: Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990: 46)

Sumber: Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007

Beberapa permasalahan yang muncul kemudian adalah apakah Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mampu secara efektif untuk memperbaiki sistem dan kultur pelayanan publik bagi organisasi penyedia pelayanan publik. Apakah praktik pelayanan publik di bawah Undang -Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mampu memberikan kepuasan bagi semua kelompok masyarakat, khususnya bagi kelompok yang rentan? Apakah sistem pelayanan publik mampu menjawab berbagai tantangan dan persoalan terkait dengan realitas pluralitas, segmentasi, dan kesenjangan sosial ekonomi masyarakat kita? Dalam kegiatan PPM

ini, lokasi kegiatan ialah di Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman.

C. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi awal dan analisis masalah yang telah dilakukan, terdapat berbagai persoalan yang perlu mendapat perhatian untuk dipecahkan. Permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman antara lain:

1. Masih rendahnya kesadaran aparatur penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Belum ada publikasi alur pelayanan, standar waktu pelayanan, jenis pelayanan, tarif dasar pelayanan, dan mekanisme pengaduan keluhan pelayanan.
3. Belum ada/belum diterapkan standar pelayanan minimal.

Untuk memperjelas permasalahan yang harus dipecahkan, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya meningkatkan kesadaran aparatur penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?
2. Bagaimana upaya mengoptimalkan partisipasi masyarakat melalui mekanisme pengaduan di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman?
3. Bagaimana upaya untuk membantu membuat prosedur pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelanggan di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman?

D. Tujuan Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran aparatur penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Mengoptimalkan partisipasi masyarakat melalui mekanisme pengaduan di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman.
3. Membantu Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman merumuskan kejelasan prosedur pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelanggan.

E. Manfaat Kegiatan

Adapun kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Masyarakat

Kegiatan PPM diharapkan mampu mengakomodasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman sesuai dengan standar pelayanan minimal. Masyarakat juga diharapkan memperoleh kejelasan prosedur pelayanan, biaya, dan mengoptimalkan partisipasinya melalui mekanisme pengaduan.

b. Bagi Pemerintah (Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman)

Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang esensi dan pengimplementasian Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan meningkatkan kesadaran aparatur penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat serta pemahaman aparat tentang pentingnya penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan.

BAB II

METODE KEGIATAN PPM

A. Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah aparatur penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman sejumlah 32 orang.

B. Metode yang Digunakan

Kegiatan ini dilakukan dengan menerapkan beberapa metode sebagai berikut:

1. Ceramah dan Tanya Jawab

Metode ini digunakan untuk memberikan pembekalan materi terkait arti penting penyelenggaraan pelayanan prima, kewajiban aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, esensi Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, upaya normatif peningkatan kualitas pelayanan publik, dan beberapa isu penting terkait. Setelah penyampaian materi dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan motivasi dan mendorong aparatur penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, utamanya dengan penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan.

2. *Focus Discussion Group* (FDG)

Metode ini dilakukan melalui *brainstorming* permasalahan yang dihadapi oleh para aparatur penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, *sharing* ide - ide solutif, kemudian mendiskusikannya untuk mendapatkan solusi.

3. Pelatihan penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan.

Metode pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman dengan menyusun dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang

berorientasi kepada pelanggan, serta dalam rangka pengimplementasian Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Secara keseluruhan kegiatan ini bermuara pada perubahan sikap dan tingkat pemahaman dari aparatur Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman terhadap pentingnya penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan untuk mewujudkan *good governance* dengan pengimplementasian Undang – Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

C. Langkah-langkah Kegiatan

Untuk memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka alternatif pemecahan masalah yang dipilih adalah berupa pelatihan dan asistensi penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan. Hal tersebut akan dilakukan dengan langkah-langkah kegiatan sebagai berikut:

1. Penyuluhan tentang kewajiban aparatur pemerintah dalam pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kegiatan ini bertujuan untuk menggugah kesadaran dan pemahaman pegawai Puskesmas Gamping II tentang peran strategis mereka dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.
2. Pemberian materi tentang arti penting penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan prima, kualitas pelayanan publik, dan upaya normatif peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Sosialisasi Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana salah satunya menekankan adanya standar pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dimaknai sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Asistensi Penyusunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Puskesmas yang Berorientasi kepada Pelanggan.

Melalui forum FGD, aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman didorong agar memiliki kemampuan mengakomodasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan minimal. Hal tersebut dapat dilakukan dengan bersama-sama menyusun standar pelayanan yang didalamnya berisi kejelasan prosedur pelayanan, dan besar biaya sesuai dengan ketentuan formal yang mengatur hal tersebut. Selain itu untuk mengoptimalkan partisipasi masyarakat perlu dibuat mekanisme pengaduan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Tolok ukur yang digunakan sebagai hasil pelaksanaan kegiatan pelatihan dan asistensi penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan di Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut:

1. Target peserta pelatihan yang ditetapkan sejumlah 20 peserta
2. Setelah mengikuti pelatihan, kesadaran dan pemahaman aparaturnya penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat semakin meningkat.
3. Setelah mengikuti pelatihan, aparaturnya penyelenggara pelayanan publik melakukan upaya-upaya untuk mengoptimalkan partisipasi masyarakat melalui mekanisme pengaduan di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman.
4. Setelah mengikuti pelatihan, aparaturnya pelayanan publik terdorong untuk membuat prosedur pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelanggan di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman. Pada FGD dibahas bagaimana membuat standar pelayanan minimal, alur pelayanan, prosedur pelayanan.

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN PPM

A. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Hasil dari kegiatan PPM Pelatihan dan asistensi penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan di Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman adalah:

1. Jumlah peserta pelatihan mencapai 150 % dari jumlah peserta yang ditargetkan, hal ini menunjukkan minat yang tinggi dari para peserta untuk mendapatkan pengetahuan yang baru dalam kegiatan pelatihan penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan.
2. Dari tanya jawab yang dilakukan selama penyampaian materi terungkap bahwa sebenarnya aparatur penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II sebagian besar telah memiliki kesadaran tentang pentingnya pelayanan prima kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat pada kasus ketika ada masyarakat yang berdomisili di lain kecamatan ingin mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal, namun tetap dilayani dengan memberikan pelayanan alternatif karena tidak ingin mengecewakan masyarakat. Karena pada era ini bukan tidak mungkin organisasi pemerintah pemberi pelayanan pun akan dapat ditinggalkan oleh masyarakat jika tidak memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Setelah pelatihan, peserta lebih terdorong untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Selama ini sebagian besar pegawai hanya mendengar istilah pelayanan prima dari pemberitaan atau media saja. Karena Hanya pegawai-pegawai baru yang belum lama diangkat sebagai PNS saja yang dalam mengikuti

pendidikan dan pelatihan Pra Jabatan Pegawai Dinas Kesehatan sudah mendapatkan materi tentang pelayanan prima. Pegawai yang sudah lama bertugas belum mendapatkan materi tersebut. Sehingga dengan adanya pelatihan ini pegawai merasa mendapatkan pengetahuan dan pemahaman lebih tentang pelayanan prima. Kepala Puskesmas dan jajarannya juga berharap pelatihan ini merupakan langkah awal bagi rintisan untuk penerapan standar ISO 9000.

4. Pelatihan diakhiri dengan asistensi penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan Puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan.

B. Pembahasan

1. Target peserta pelatihan yang ditetapkan sejumlah 20 peserta

Dari target peserta pelatihan yang ditetapkan sejumlah 20 peserta, ternyata jumlah peserta pelatihan yang hadir jauh melebihi target yaitu sejumlah 30 orang peserta. Peserta yang hadir secara keseluruhan berasal dari pegawai Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman, terdiri dari 3 orang dokter umum, 2 orang dokter gigi, 4 orang bidan, 5 orang perawat, masing-masing 1 orang epidemiolog, nutrisi, laboran, sanitarian, dan psikolog, 5 orang pegawai TU, serta masing-masing 2 orang bagian rekam medis, perawat gigi, dan asisten apoteker.

2. Setelah mengikuti pelatihan, kesadaran dan pemahaman aparat penyelenggara pelayanan publik di Puskesmas Gamping II untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat semakin meningkat.

Dari *sharing* dan diskusi, serta pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peserta pelatihan, terungkap bahwa kesadaran dan pemahaman peserta pelatihan terhadap pentingnya pelayanan prima sudah cukup baik. Setelah mengikuti pelatihan mereka menyatakan akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat pada kasus ketika ada masyarakat yang berdomisili di lain kecamatan ingin mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal, namun tetap dilayani dengan memberikan pelayanan alternatif karena tidak ingin mengecewakan masyarakat. Walaupun demikian masih ada oknum pegawai yang memiliki karakter tidak simpatik dalam memberikan pelayanan, dan tidak menyadari peran dan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan.

3. Setelah mengikuti pelatihan, upaya aparaturnya penyelenggara pelayanan publik untuk mengoptimalkan partisipasi masyarakat melalui mekanisme pengaduan di Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman semakin meningkat.

Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman selama ini sudah menyediakan kotak saran yang diletakkan di salah satu sudut, namun yang menjadi permasalahan adalah masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna layanan melalui kotak saran tersebut belum ditindak lanjuti dengan baik. Selanjutnya setelah pelatihan ini, Kepala Puskesmas beserta jajarannya akan lebih merespon berbagai permasalahan yang disampaikan masyarakat dengan berusaha mencari jalan pemecahannya.

4. Setelah mengikuti pelatihan, aparatur pelayanan publik Puskesmas Gamping II Kabupaten Sleman terdorong untuk membuat prosedur pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelanggan.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Kegiatan

Faktor pendukung kegiatan pelatihan dan asistensi penyusunan dan pengembangan sistem pelayanan puskesmas yang berorientasi kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Semangat atau antusiasme aparatur penyelenggara pelayanan publik Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman untuk mengikuti pelatihan cukup tinggi, terbukti dari tingkat kehadiran dan sikap peserta yang sangat responsif terhadap materi pelatihan yang diberikan.
2. Dari tanya jawab yang dilakukan, terungkap bahwa sebagian besar peserta sudah memiliki kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat, hanya ada oknum pegawai yang belum memiliki sikap dan kesadaran terhadap urgensi pelayanan prima.
3. Selain kesadaran pentingnya pelayanan prima, Puskesmas Gamping II juga sedang merintis jalan ke arah penerapan standar ISO 9000, sehingga pelatihan ini dirasakan sangat bermanfaat sebagai kegiatan awal, karena esensi penerapan standar ISO terutama adalah tentang standar pelayanan.

Permasalahan yang dihadapi oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman dalam kegiatan

pengembangan pelayanan puskesmas yang berorientasi pada pelanggan sehingga menjadi faktor penghambat kegiatan antara lain:

1. Kegiatan pelatihan tentang pelayanan prima belum banyak diikuti oleh aparatur pelayanan publik di Puskesmas Gamping II. Hanya pegawai-pegawai baru yang belum lama diangkat sebagai PNS saja yang dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan Pra Jabatan Pegawai Dinas Kesehatan sudah mendapatkan materi tentang pelayanan prima. Pegawai yang sudah lama bertugas belum mendapatkan materi tersebut.
2. Puskesmas Gamping II belum menerapkan standar ISO 9000 dalam memberikan pelayanan. Padahal untuk puskesmas yang telah menerapkannya, sebelumnya telah dilakukan berbagai pembinaan dan pelatihan termasuk dalam pelayanan prima dari Dinas Kesehatan. Sehingga pelatihan-pelatihan tentang pelayanan prima juga belum banyak mereka dapatkan.
3. Puskesmas Gamping II belum memiliki standar prosedur pelayanan sehingga masyarakat belum memperoleh kejelasan prosedur pelayanan, dan jumlah biaya yang harus mereka keluarkan untuk suatu jenis pelayanan.
4. Ada oknum pegawai yang tidak simpatik dalam memberikan pelayanan walaupun sudah mendapatkan teguran dari pimpinan namun tetap tidak mengindahkannya. Pegawai tersebut tidak menyadari peran dan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

D. Organisasi Pelaksana

1. Ketua Pelaksana

- a. Nama dan gelar Akademik : Sugi Rahayu, M.Pd, M. Si

- b. Pangkat/Golongan/NIP : Pembina Utama Muda /IVc/
195408071978032002
- c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- d. Bidang Keahlian : Manajemen Pelayanan Publik
- e. Fakultas/Program Studi/Pusat : FIS/Ilmu Administrasi Negara
- f. Waktu untuk Kegiatan ini : 5 jam/minggu
2. Anggota Pelaksana I
- a. Nama dan gelar Akademik : Marita Ahdiyana, M. Si.
- b. Pangkat/Golongan/NIP : Penata Muda Tk I/IIIb/
19730318 2008122001
- c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
- d. Bidang Keahlian : Manajemen Pelayanan Publik
- e. Fakultas/Program Studi/Pusat : FIS/Ilmu Administrasi Negara
- f. Waktu untuk Kegiatan ini : 5 jam/minggu
3. Anggota Pelaksana II
- a. Nama dan gelar Akademik : Kurnia Nur Fitriana, S. IP
- b. Pangkat/Golongan/NIP : Penata Muda, IIIa/19850623 200812 2 002
- c. Jabatan Fungsional : Tenaga Pengajar
- d. Bidang Keahlian : Manajemen Pelayanan Publik
- e. Fakultas/Program Studi/Pusat : FIS/Ilmu Administrasi Negara
- f. Waktu untuk Kegiatan ini : 5 jam/minggu
4. Mahasiswa I
- a. Nama : Anggi Tunggul Pratama
- b. NIM : 09417144023
- c. Unit Kerja : FIS/ Ilmu Administrasi Negara
- d. Tugas/Aktivitas dalam PPM : Membantu mendampingi kegiatan PPM
5. Mahasiswa II

- a. Nama : Mifta Damai Rianingtias
- b. NIM : 09417144030
- c. Unit Kerja : FIS/ Ilmu Administrasi Negara
- d. Tugas/Aktivitas dalam PPM : Menyiapkan bahan kegiatan PPM

6. Mahasiswa III

- a. Nama : Dudun Saputra Aji
- b. NIM : 09417144028
- c. Unit Kerja : FIS/ Ilmu Administrasi Negara
- d. Tugas/Aktivitas dalam PPM : Membantu mendampingi kegiatan PPM

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan kegiatan PPM sudah berjalan dengan lancar dan mendapatkan respon yang positif dari peserta. Seluruh peserta telah mengikuti program pelatihan secara lengkap. Meskipun tujuan akhir untuk membangun sistem pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan belum serta merta dapat terlaksana, tetapi paling tidak tujuan dari PPM ini untuk menggugah kesadaran dan menambah pengetahuan aparatur penyelenggara pelayanan Puskesmas Gamping II Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman tentang pentingnya pelayanan prima dapat terlaksana. Peserta pelatihan memiliki pemahaman dan kesadaran yang tinggi terhadap kewajiban mereka sebagai penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan Tim PPM adalah sebagai berikut:

1. Diperlukan kegiatan PPM lanjutan sebagai pemantapan perumusan standar pelayanan.
2. Perlu adanya kerjasama dengan Dinas Kesehatan terutama untuk merintis penerapan standar ISO 9000.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Purbokusumo, Yuyun, dkk. 2006. *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik (Integrated Civil Service Reform) Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berkerjasama dengan Kemitraan (*Partnership*) bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamalik, Oemar. 2008. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, H.B. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara

Referensi Peraturan Perundang-undangan:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Referensi Website:

- <http://www.bantulkab.go.id/berita/896.html>, diakses tanggal 23 Februari 2011, pukul 14.00.