

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DIBIDANG KESEHATAN DALAM UPAYA MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

Maria Elis Sriani, Cahyo Sasmito

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: mariaelissriani@gmail.com

***Abstract:** The demand of public service quality that gets bigger for year to year. Meanwhile there is no practice of service providers that shown the significant changes. The purpose of this research is to bring services to the community more closer, and also to find out the effectiveness of the Integrated Service Unit (UPT) of Dau Health Center for improve public services in the health sector in order to realize community prosperity, and to find out the efforts of the Integrated Service Unit (UPT) of Dau Health Center in improving quality of public services. The result of the research that has been done about the effectivity of public health service that aimed to realize the effort of public welfare in UPT (Unit Pelayanan Terpadu) of Puskesmas Dau, and the community that supports the effectivity of public services in accordance with the purpose of agencies that aimed to realize effort of the satisfaction and welfare of society can be seen from the arranged organizational work program of Puskesmas Dau. The Puskesmas Dau's effort in realizing the satisfaction and welfare of society, can be seen from the innovation like (a service car and monitor screen for queue number retrieval). They have set up a 24-hour service car for public, and they also have a Homecare team that ready to give a service to the public.*

***Keywords:** Effectivity of public service, public welfare, public health*

Abstrak: Tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik dari tahun ke tahun semakin besar oleh masyarakat. Sementara itu praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mengetahui sejauh mana efektivitas Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Puskesmas Dau meningkatkan pelayanan publik di bidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat, serta untuk mengetahui upaya Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Puskesmas Dau dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian sebagaimana sudah terlaksana semua tentang efektivitas pelayanan publik dibidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Upt (Unit Pelayanan Terpadu) Puskesmas Dau, adapun masyarakat yang sangat mendukung efektivitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan instansi dalam upaya mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat dapat dilihat dari program kerja Puskesmas Dau sudah tersusun dalam struktur organisasi Puskesmas Dau. Upaya Puskesmas Dau dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat juga sudah baik, hal ini dapat dilihat dari inovasi (mobil keliling dan layar monitor untuk pengambilan nomor antrian). Mereka sudah menyiapkan mobil pelayanan 24 jam untuk masyarakat, bahkan mereka juga mempunyai tim *Homecare* yang siap untuk melayani masyarakat untuk melakukan proses pelayanan.

Kata kunci: Efektivitas pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat, Kesehatan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan pemerintah daerah karena jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sedangkan Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang krusial di mana hal ini terjadi karena di suatu sisi.

Pada saat ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan. Masyarakat Indonesia semakin kritis dan menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal. Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah itu sendiri, apa yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya maka itulah menjadi cerminan dan sebuah pelayanan publik yang ada dinegara ini.

Menurut Masruri (2014:53), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang yang dilakukan, sejauhmana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan, ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti memperbaiki regulasi pelayanan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya yang telah dilakukan tersebut hingga saat ini masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Dengan melihat kondisi yang demikian, maka di perlukan upaya percepatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan adanya model pelayanan yang lebih inovatif.

Pengertian Pelayanan Publik

Sinambela, (2007:6), yang mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan sebagai suatu pemberian layanan keperluan kepada masyarakat yang berkepentingan kepada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat kepada penyelenggara negara. Oleh negara didirikan publik atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini birokrasi harus dapat memenuhi kebutuhan secara individu, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat itu sendiri.

METODELOGI PENELITIAN

Sugiyono (2014) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*. Metode penelitian kualitatif di gunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Oleh karena itu penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan kepada makna.

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel, dimana dalam penelitian ini peneliti menggunakan *snowball* sampling. *Snowballsampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang mula-mula jumlah nya kecil, kemudian membesar. Teknik pengumpulan data yaitu salah satu langkah atau strategi yang dilakukan peneliti itu sendiri, karena tujuan utama dari dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data.

1. Obsevasi, merupakan suatupengumpulan data yang dilakukan secara pengamatan langsung dan pencacatan yang secara sistematis, terhadap gejala yang tampak pada objek penelitianitusendiri.
2. Wawancara, merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan melalui *face to face*.

3. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen-dokumen yang digunakan peneliti berupa tulisan, gambar, struktur organisasi dan data-data yang sesuai dengan kebutuhan peneliti.

PENYAJIAN DATA

Efektivitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan Dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat

Menurut Masruri (2014:53), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang yang dilakukan, dan menghasilkan keluaran dengan yang diharapkan, ini berarti suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, oleh karena itu baru lah dapat dikatakan lebih efektif.

Efektivitas adalah unsur pokok tujuan dan sarana prasarana yang sudah ditetapkan dalam organisasi, program, disebut efektivitas apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan pelaksanaan maupun hasil dari program. Efektivitas pelayanan public merupakan salah satu unsur pokok untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan bersama didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektivitas apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Tingkat efektivitas pelayanan public dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditentukan bersama dengan pelaksanaan suatu kesepakatan bersama maupun hasil dari program efektivitas itu sendiri. Jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak dengan tepat hingga menyebabkan tujuan atau sasaran yang diharapkan tidak tercapai, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Efektivitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan ini merupakan salah satu hal vital yang harus dipikirkan dan direncanakan secara matang karena akan berhubungan kontak langsung dengan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Memperbaiki tingkat kesehatan rakyat secara tidak langsung akan meningkatkan produktifitas kerja para sumber daya manusia (SDM) di dalam suatu negara. Secara perlahan juga akan mempercepat laju pembangunan negara itu sendiri.

Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini perlu ditetapkan suatu standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan yang dikemudian hari. Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal sehingga pihak penerima pelayanan dapat mengetahui dan memahami mekanismenya, sehingga dalam mengurus dokumen kependudukan masyarakat tidak mengalami kendala yang begitu berarti apabila telah mengetahui prosedur pelayanan sebelumnya.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu sama dengan standar pelayanan publik. Semakin cepat ketika waktu penyelesaian pelayanan, maka semakin cepat juga meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sehingga ada kepastian waktu bagi yang menerima pelayanan, dan hal tersebut merupakan sebuah kewajiban bagi instansi atau penyelenggara pelayanan, agar pelayanan yang baik dapat tercipta dan dapat dirasakan oleh masyarakat penerima pelayanan.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan publik ini merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan dan termasuk rincian harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, karena dapat menimbulkan ketidakpercayaan sipenerima pelayanan dan pemberi pelayanan biaya pelayanan harus jelas pada setiap pemberian pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat, sehingga menghindari kecemasan, khususnya kepada warga masyarakat yang kurang mampu.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana ini adalah salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan pelayanan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan. Dalam hal ini instansi tentunya telah melakukan beberapa upaya untuk melengkapi sarana dan prasarana dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang akan menerima pelayanan.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan ini merupakan salah satu standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan ini harus ditetapkan dengan tepat serta berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Dalam hal ini pendapat masyarakat sangat dibutuhkan dalam menilai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah pendapat masyarakat dalam menilai petugas pemberi pelayanan.

Tepat Waktu

Dalam kriteria waktu pelaksanaan proses pelayanan kepada masyarakat adalah sesuai dengan rencana. Dilihat dari setiap agenda yang dilakukan dan dibuat oleh instansi tersebut seperti melakukan pelayanan yang tidak berbelit-belit, melakukan penyuluhan setiap seminggu sekali, dan juga menciptakan inovasi untuk upaya menunjang efektifnya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan Dalam Upaya Mewujudkan kesejahteraan Masyarakat

Ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai targetnya, hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil tujuan yang dikehendaki. Pelayanan yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan di bidang kesehatan juga sangat dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri sehingga masyarakat itu bisa dikatakan sejahtera. Efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang mengatakan sejauhmana tujuan kualitas, kuantitas, dan waktu telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai targetnya, hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil tujuan yang dikehendaki.

Tujuan ini akan memberikan arahan dan mempengaruhi bagaimana perilaku pemberi pelayanan yang diharapkan terhadap masyarakat. Sehingga pada dasarnya perlu digaris bawahi bahwa efektifitas pelayanan publik dibidang kesehatan tersebut bisa dilakukan lebih efektif lagi, tergantung situasi dan

kondisi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat, pokok dan fungsi sebagaimana mestinya sehingga tidak terlepas dari tanggung jawab.

Berdasarkan dari hasil penelitian sebagaimana sudah terlaksana semua tentang efektifitas pelayanan publik dibidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Upt Puskesmas Dau, telah dijelaskan diatas bahwa efektifnya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat dan sangat penting untuk masyarakat tetap memperhatikan kesehatannya agar masyarakat itu sendiri tidak sulit dalam upaya kesejahteraan. Adapun masyarakat yang sangat mendukung efektifitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan instansi dalam upaya mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat dapat dilihat dari program kerja Puskesmas Dau sudah tersusun dalam struktur Puskesmas Dau. Untuk menjaga itu semua juga dibutuhkan ketentuan atau peraturan yang kuat sebagai landasan terarahnya efektifitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Puskesmas Dau.

Prosedur pelayanan di UPT Puskesmas Dau sudah memenuhi syarat dan ketentuan yang sudah ditentukan dan ditetapkan bersama oleh Puskesmas Dau. Dan ini juga tidak menyimpang dengan apa yang telah tertera dipapan informasi yang sudah disediakan diruang tunggu. Sehingga masyarakat dapat mudah mengetahui dan melihat langsung prosedur pelayanan nya serta dapat langsung dapat memberi saran ke petugas instansi terkait ketika proses pelayanan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan nya. Menurut hasil pengamatan peneliti bahwa prosedur pelayanan di UPT Puskesmas Dau sudah berjalan sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemah seperti ini ternyata belum terlalu cukup efektif/efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini UPT Puskesmas Dau sudah melakukan beberapa upaya untuk dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat yaitu sebagai salah satu nya mereka sudah menyipkan inovasi Mobil Keliling untuk masyarakat sehingga memungkinkan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara langsung oleh masyarakat, dan hasil survey masyarakat juga merasa puas akan adanya mobil keliling ini. Hal ini tidak lepas dari tujuan, visi, dan misi UPT Puskesmas Dua dalam hal kesejahteraan masyarakat. Dan bisa dikatakan bahwa UPT Puskesmas Dau sudah berhasil melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Tentunya tidak hanya itu saja, dan masih ada beberapa lagi upaya-upaya UPT Puskesmas Dau dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat baik melalui prosedur yang sudah ada, sarana dan prasarana yang memadai dan petugas pemberi pelayanan nya juga hampir semua sudah sesuai dengan kompetensinya masing-masing sehingga akan lebih mengetahui apa dan bagaimana proses dan prosedur pelayanan dibidang kesehatan kepada masyarakat.

Pendekatan Sasaran

Pendekatan sasaran merupakan pendekatan yang memusatkan perhatiannya dalam mengukur suatu efektivitas kerja dalam aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik yang sudah direncanakan. Menurut hasil penelitian bahwa pendekatan sasaran ini baik dalam hal mengukur efektivitas kerja maupun dalam hal mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkat output yang sudah direncanakan sejauh ini sudah berjalan dengan efektif, hal ini dapat dilihat dari terstrukturanya kegiatan di Puskesmas Dau dengan adanya inovasi (mobiling 24 jam), penyuluhan seminggu sekali yaitu dilaksanakan setiap hari kamis.

Pendekatan Sumber

Pendekatan sumber yang dimaksud disini yaitu pendekatan yang mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan untuk mencapai informasi yang baik. Menurut hasil penelitian bahwa Puskesmas Dau sudah melakukan pendekatan sumber ini dengan baik yaitu dengan cara bisa melakukan sosialisasi kepada aparat-aparat desa tertentu untuk melakukan penyuluhan terkait prosedur pelayanan, persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi ketika akan melakukan proses pelayanan di Puskesmas Dau, serta mampu memelihara kegiatan organisasi.

Pendekatan Proses

Menurut hasil penelitian bahwa Puskesmas Dau sudah melakukan pendekatan proses dengan efektif, hal ini dapat dilihat ketika melakukan komunikasi kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan diloket, petugas sudah memberikan sunyum sapa yang ramah sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan, dan dapat dilihat juga dari perhatian para pekerja di Puskesmas Dau ketika ada lansia yang datang untuk melakukan proses pelayanan petugas Puskesmas Dau selalu memprioritaskan lansia sehingga tidak lama-lama untuk menunggu antrian, serta kerjasama para pekerja di Puskesmas Dau sudah sangat baik, mereka saling membantu dan saling solidaritas.

Upaya Puskesmas Dau dalam mensejahterakan masyarakat sudah baik, dan banyak masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Dau, hal ini dapat dilihat dari bagaimana petugas Puskesmas Dau memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dan tepat waktu serta menciptakan suatu inovasi seperti mobil keliling 24 jam, *homecare* dan layar monitor untuk pengambilan nomor antrian sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan tertip dan hal ini berdampak positif bagi masyarakat untuk memudahkan proses pelayanan dan untuk kesejahteraan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya mengenai efektivitas pelayanan publik dibidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik dibidang kesehatan adalah merupakan suatu aspek penting dalam suatu negara. Bahkan kesehatan suatu masyarakat di suatu negara menjadi salah satu tolak ukur kesejahteraan masyarakat tersebut. Dan harus memiliki cara yang strategis dalam setiap pelayanannya.
2. Setiap instansi terkait harus mempunyai program atau strategi yang memadai dalam hal melayani masyarakat, sehingga masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan merasa puas, seperti inovasi apa yang harus di sediakan atau diprogramkan sehingga memudahkan proses pelayanan dan berdampak positif bagi masyarakat untuk mensejahterakan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Masruri. 2014. *Analisis efektivitas Program Nasional Pemberdayaan masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-PM)*. Pada Kecamatan Banyu Kabupaten Bulunga. Governance and public policy.
- Sinambela, Dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara : Jakarta
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Bandung

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.