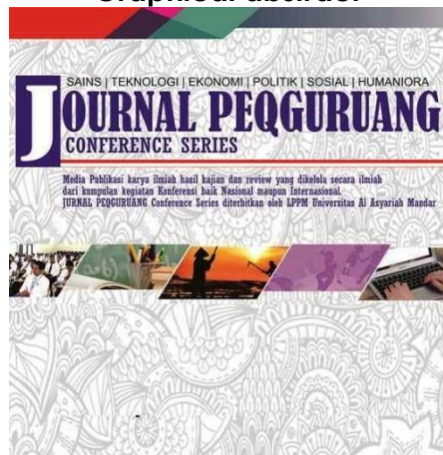


Graphical abstract



IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DIBIDANG KESEHATAN RAWA JALAN DIPUSKESMAS POLEWALI KECEMATAN BINUANG

^{1*} Muhammad Massyat, ²Rustan, ³Wirna.

¹AUniversitas Al Asyariah Mandar

[*massyathasan77@gmail.com](mailto:massyathasan77@gmail.com)

rustam.ir1971@gmail.com, wirnahidayat@gmail.com.

Abstract

WIRNA 2019. "Implementation of Public Service Standards in the field of Outpatient Health at the Polewali Health Center, Binuang District, Polewali Mandar Regency". Guided by Muhammad Massyat and Rustan)

The study aims to describe and find out the implementation of public service standards in the field of outpatient health at the Polewali Health Center, Polewali Mandar Regency. This study used descriptive qualitative research method. The informants in this study consisted of the Head of Puskesmas Polewali (key informant), Doctors and nurses / staff of Puskesmas Polewali in the field of outpatient health and community / patients Puskesmas Polewali Binuang District, Polewali Mandar Regency.

The results of this study show that the implementation of public service standards in the field of outpatient health at the Polewali Health Center in Binuang District has been good and has even received an award as the best puskesmas, facilities and infrastructure are also complete, standard operational procedures (SOP) Complete in each poly in the outpatient field but there are some shortcomings, namely complaints from some people about less than optimal services which can be seen from 5 dimensions about the quality of public services that can have a bad impact on the standards of public services in the Polewali Health Center.

Keywords: *Quality of service, Puskesmas, outpatient.*

Abstrak

WIRNA 2019 "Implementasi Standar Pelayanan Publik dibidang Kesehatan Rawat Jalan Di Puskesmas Polewali Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar". Dibimbing oleh Bapak Muhammad Massyat dan Rustan)

Penelitian Bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui Implementasi standar pelayanan public dibidang Kesehatan rawat jalan dipuskesmas polewali kabupaten polewali mandar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Informan pada penelitian ini terdiri dari kepala puskesmas polewali (informan kunci), Dokter dan perawat/staf puskesmas polewali dibidang Kesehatan rawat jalan dan masyarakat/pasien puskesmas polewali kecamatan binuang kabupaten polewali mandar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik dibidang Kesehatan rawat jalan dipuskesmas polewali kec.binuang sudah baik bahkan telah mendapatkan penghargaan sebagai puskesmas terbaik, sarana dan prasarana juga lengkap, standar operational prosedur (SOP) lengkap di tiap-tiap poli dibidang rawat jalan tetapi terdapat beberapa kekurangan yaitu keluhan dari beberapa masyarakat tentang pelayanan yang kurang maksimal yang terlihat dari 5 dimensi tentang kualitas pelayanan public yang bisa berdampak kurang baik dengan standar pelayanan public yang ada dipuskesmas polewali.

Kata kunci: . Kualitas pelayanan, Puskesmas, rawat jalan.

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v7i1>

Received : 2023-07-12 | Received in revised form : 2023-07-12 | Accepted : 2025-05-16

1. PENDAHULUAN

Tingkat Pendidikan di masyarakat saat ini semakin tinggi. Kemajuan Ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) tidak hanya memfasilitasi komunikasi dan pengumpulan informasi, tetapi juga telah menyebabkan perubahan nilai-nilai social. Akibat, masyarakat menerima layanan yang memadai dan berkualitas dari pemerintah, terutama disektor Kesehatan. Organisasi yang memberikan layanan kepada publik harus dapat meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan yang dirasakan.

Pelayanan public memegang peranan penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal disebabkan salah satu tugas pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi hak-hak warga Negara dalam kaitan tersebut, idealnya pelayanan public dapat diberikan dengan mutu yang baik guna mencapai kepuasan masyarakat.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan public harus dilaksanakan oleh pemerintahan sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sector pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat dan hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku. Surjadi (2012:166) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu, sedangkan Pemerintahan sebagai sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan-kewenangan, melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga dimana mereka ditempatkan. Pemerintahan merupakan organisasi atau wadah orang yang mempunyai kekuasaan dan lembaga yang mengurus masalah kenegaraan dan kesejahteraan rakyat dan negara.

Puskesmas merupakan salah satu unit pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang kesehatan. Sehingga puskesmas merupakan unit yang paling dekat dengan masyarakat dan selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat. Terjaminnya pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan output yang diinginkan oleh seluruh pihak. Sehingga untuk mendukung terjaminnya pelaksanaan pelayanan kesehatan yang bermutu, setiap puskesmas memberikan pelayanan berorientasi pada Standar Pelayanan bidang kesehatan yang telah ditentukan.

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan

berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa, “pelayanan publik adalah 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”.

Maulidiah (2014:4) pemerintah memiliki tiga fungsi yang hakiki, yang merupakan penjabaran dari tugas pokok pemerintah, ketiga fungsi hakiki pemerintah tersebut, yakni 1) Memberikan pelayanan kepada masyarakat (service), 2) memberdayakan segala potensi yang dimiliki (empowerment), serta 3) melaksanakan pembangunan (development). Menurut Ndraha (2011:65) pelayanan dalam Kybernology adalah pelayanan dan pelayanan civil dalam arti proses, produk, dan outcome yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula.

Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan,

identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis.

Peraturan Bupati polewali mandar No. 22 tahun 2013 tentang pengelolaan pengadaan pelayanan public menimbang: a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dipandang perlu melaksanakan pengelolaan pelayanan public secara tertib, tepat, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan ; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang pedoman pengelolaan pengadaan pelayanan public di Lingkungan pemerintah Kabupaten Polewali Mandar. Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Pada standar pelayanan publik yang ada di puskesmas Di Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali mandar misalnya, dimana telah dibangun puskesmas demi menunjang pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Adanya puskesmas di Kecamatan Binuang diharapkan mampu membantu masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal dan memberikan standar pelayanan publik.

Namun yang tak kalah penting adalah bagaimana SOP dalam pelayanan serta hal-hal yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan tersebut dalam standar pelayanan publik puskesmas demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat terhadap keberadaan puskesmas polewali di Desa Kuajang di Kecamatan Binuang. Puskesmas Polewali merupakan puskesmas yang berada di kabupaten polewali mandar, tepatnya dikecamatan binuang. sebagaimana puskesmas pada umumnya, puskesmas polewali juga memberikan pelayanan

terbaik kepada para masyarakat yang berkunjung dan ingin mengkonsultasi persoalan penyakit atau keluhan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi awal, mengalami kendala yang tidak sesuai dengan Standar operasional prosedur (SOP) seperti yang diatur dalam Standar operasional prosedur (SOP) Puskesmas polewali di desa kuajang kecamatan binuang dan yang dimana masalah ini terletak pada standar pelayanan publik dari staf atau perawat yaang ada dipuskesmas polewali kurang maksimal dikarenakan pelayanannya kurang cepat melayani pasien rawat jalan seperti pada pelayanan bagian pendaftaran dan pelayanan disetiap bagian-bagian poli dan dibagian laboratorium sehingga mengakibatkan ketidakpuasan akan pelayanan dari staf perawat ke pasien tersebut.

Berdasarkan keterangan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Implementasi Standar Pelayanan publik Bidang Kesehatan rawat jalan di puskesmas polewali kecamatan binuang kabupaten polewali mandar. Diadakannya penelitian ini dengan harapan bahwa hasil penelitian pada akhirnya dapat digunakan sebagai landasan kerja bagi para staf kesehatan terkhusus kecamatan binuang dalam menjalankan salah satu fungsinya yaitu menyediakan layanan kesesehatan bagi masyarakat yang baik.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang akan digunakan penulis adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut salah satu para ahli yaitu (Sugiono,2017:9) yang mengemukakan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpsotivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang

alamiah dimana peneliti ialah sebagai instrumen kunci,teknik pengumpulan data,analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian bersifat unntuk memahami.

Adapula dalam teori (Punanji,2010) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif meupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa,keadaan,objek,atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan,baik menggunakan angka maupun kata-kata. Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah Puskesmas polewali Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali mandar. Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan februari sampai dengan April 2023. Informan yang dimaksud adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang secara langsung atau terkait dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan pada bagian ini yaitu teknik purposive sampling digunakan dalam penentuan jumlah informan penelitian ini terdiri dari: (Prastowo, A,2012) Informan Kunci, informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci dari penelitian ini adalah kepala puskesmas polewali kecamatan binuang kab.polewali mandar. Informan utama, informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Informan utama penelitian ini adalah Staf Perawat jalan dan Dokter kesehatan dibidang rawat jalan. Informan pendukung merupakan orang yang memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah Pasien Masyarakat (8 orang).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Standar Pelayanan Publik dibidang Kesehatan Rawat Jalan Di Puskesmas Polewali Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar.

Kedudukan Puskesmas Polewali merupakan puskesmas yang terbangun kurang lebih 30 tahun lamanya, dan pada saat itu puskesmas polewali tidak begitu layak untuk digunakan dalam proses pengobatan masyarakat dikarenakan bangunannya juga tidak begitu layak. Kualitas pelayanan nya dulu sangat membuat masyarakat resah sebab belum diterapkan system pembayaran gratis dari layanan BPJS atau Non-BPJS.

Puskesmas polewali pun berada di kecamatan binuang karena puskesmas polewali pada saat itu berada di kecamatan polewali sampai dengan desa paku dan setelah terjadi pengakaran kecamatan polewali dan kecamatan binuang dan berubah menjadi kecamatan binuang di letak puskesmas polewali saat ini. Apabila Nama puskesmas polewali diubah menjadi puskesmas binuang proses pengurusannya sangat Panjang oleh karena itu pihak puskesmas tersebut masih mempertahankan dengan nama puskesmas polewali. Puskesmas polewali yang hanya mencakup 3 desa yaitu Desa Mammi, desa Kuajang, Desa Tonyaman.

Untuk menganalisis penerapan standar pelayanan publik dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Polewali Kecamatan Binuang, Kabupaten Polewali Mandar, saya selaku peneliti mengambil 2 point masalah menyangkut standar operasional prosedur yang mencoba melihat dari segi kualitas pelayanan yang memiliki 4 (empat) dimensi mutu pelayanan atau kualitas pelayanan.

Mukarom dan Laksana (2017:68) yaitu bukti langsung atau berwujud (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsivess*), Jaminan (*assurance*).

1. Bukti Langsung atau Berwujud (*Tangible*).

Dimensi bukti langsung atau berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan Puskesmas Polewali kec.Binuang Kab.polewali mandar untuk

menciptakan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan kemampuan pelayanan yang baik secara bukti fisik atau bukti langsung keadaan lingkungan adalah bukti nyata atau berwujud dari pelayanan. Oleh karena itu, Puskesmas Polewali Kec.binuang Kab.polewali mandar berusaha menerapkan pelayanan yang telah ditetapkan dalam Upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang baik dibidang kesehatan rawat jalan Puskesmas polewali Kecamatan Binuang Kabupaten polewali mandar. Diharapkan dengan adanya SOP (standar operasional prosedur) dapat diukur pada kualitas pelayanan publik tersebut pelayanan yang diberikan pelayanannya telah sesuai ataupun sebaliknya.

Kualitas pelayanan pada bukti langsung (*tangibles*) yang paling penting di puskesmas polewali kec.binuang adalah pelaksanaan Tugas dan Fungsi para tenaga kerja disana terkhusus pada sfat/perawat dibidang Kesehatan rawat jalan. Karena itu Upaya UPTD Puskesmas Polewali kec.binuang berusaha dalam penegasan tugas dan fungsi staf/perawat.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan pegawai/staf dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan staf/perawat puskesmas polewali kecamatan binuang kabupaten polewali mandar dilihat dari seberapa jauh kemampuan staf/perawat dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan serta kemampuannya dalam memberikan pelayanan oleh staf/perawat ke pasien atau masyarakat berkunjung dipuskesmas polewali.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan ini adalah Pengetahuan dan keterampilan staf dalam memberikan layanan Mereka meyakinkan publik tentang kemampuan mereka dapat diandalkan atau seperti dengan

kemampuan, keramahan dan sopan santun staf dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian pada wawancara dari beberapa masyarakat diatas terkait dengan implementasi standar pelayanan publik yang menggunakan 4 dimensi tentang kualitas pelayanan dipuskesmas polewali kecamatan binuang kabupaten polewali mandar yaitu ada beberapa keresahan dari warga terhadap petugas atau perawat dipuskesmas polewali tersebut yang dimana harus ditingkatkan lagi untuk pelayanan yang lebih maksimal lagi. Hal ini juga menjadi masalah bagi pihak puskesmas dikarenakan masyarakat desa yang kurang melihat dari kualitas pelayanan puskesmas tersebut yang mempengaruhi standar operational prosedur puskesmas polewali dan terdapat pula penghargaan sebagai puskesmas yang memiliki standar pelayanan yang baik tetapi yang dilihat dari observasi maupun penelitian yang peneliti alami terjadi kegagalan dikarenakan banyaknya pendapat dari informan-informan masyarakat yang tidak melihat dari hasil penghargaan tersebut.

Pada 4 dimensi kualitas pelayanan publik terdapat 2 dimensi yang terkait masalah standar oprasional prosedur yang tidak diterapkan dipuskesmas polewali kecamatan binuang kabupaten polewali mandar sebagai berikut:

1. Pasien dijemput dari teras depan puskesmas oleh perawat atau petugas.
2. Dokter dan perawat segera melakukan pemeriksaan Tindakan medis dan penanganan terhadap pasien sesuai dengan penyakit pasien atau keluhan dari pasien itu sendiri.

Dari kedua standar operational prosedur ini yang tidak sesuai dengan bukti nyata yang diterapkan puskesmas polewali dan pastinya membuat

masyarakat resah oleh kualitas pelayanan puskesmas tersebut dan menurunkan penilaian terhadap puskesmas polewali dengan penghargaan yang telah diterima oleh puskesmas polewali kecamatan binuang kabupaten polewali mandar.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh yang dilakukan di puskesmas polewali kec.binuang kabupaten polewali mandar, peneliti akan kemukakan pembahasan yang berfokus pada "Implementasi standar pelayanan publik dibidang Kesehatan rawat jalan dipuskesmas polewali kec.binuang kab.polewali mandar.

Dari hasil wawancara diatas menunjukan bahwa bukti langsung sangat penting diterapkan di puskesmas polewali untuk menjadi perhatian besar bagi para tenaga kerja dipuskesmas tersebut, sehingga Bukti langsung sangat penting pada pengukuran kualitas pelayanan yang ada di puskesmas tersebut dikarenakan ini hal yang menjadi tolak ukur masyarakat pada standar pelayanan publik dipuskesmas polewali.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh 4 (empat) dimensi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud (Tangible), kehandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsivess), Jaminan (Assurance) dalam pelaksanaan standar pelayanan public di bidang Kesehatan rawat jalan dipuskesmas polewali. Setelah diteliti Implementasi standar pelayanan public di puskesmas polewali sudah memberikan pelayanan baik terhadap masyarakat. Oleh karena itu dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam kepada informan dan menyimpulkan hasilnya.

- 1) Bukti langsung atau Berwujud (Tangible).

Pada bagian Bukti langsung atau berwujud (tangible) dalam penerapan standar pelayanan publik dipuskesmas polewali yang

dilakukan pihak puskesmas yaitu dapat dilihat dari upaya dalam kinerja petugas/perawat puskesmas polewali yang dimana fungsi atau tanggung jawabnya harus berfokus pada tugas masing-masing dan tugas maupun fungsi para petugas tersebut harus dilaksanakan dengan maksimal terhadap pasien-pasien puskesmas itu sendiri. Puskesmas Polewali berusaha atau berupaya untuk membangun pelayanan yang terbaik

Berdasarkan hasil penelitian dan informasi yang diperoleh pada informan bahwa bukti langsung atau berwujud yang dilakukan dipuskesmas polewali sudah cukup maksimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa bukti langsung menjadi inti dari pelayanan public yang ada dilokasi penelitian ini karena menjadi penilaian yang bagi masyarakat sekitar maupun pasien dan keluarga pasien juga.

2) Kehandalan (Reliability)

Pada bagian Kehandalan ini dilihat dari kehandalan para petugas/perawat dalam system pelayanan dipuskesmas polewali yang dimana berfokuskan dengan pelayanan pada masyarakat dan mengukur dari SOP (standar operasional prosedur) puskesmas polewali. Terdapat Salah satu SOP puskesmas polewali yang terkait dengan kehandalan petugas/perawat ke masyarakat tetapi puskesmas sendir sudah berusaha meningkatkan pelayanan dari kehandalan para petugas/perawat puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, Kehandalan (Reliability) yang mencakup tentang penyediaan pelayanan yang telah dijanjikan secara terpercaya dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang maksimal dipuskesmas polewali, tetapi yang dilakukan di

puskesmas tersebut melayani masyarakat dengan baik tetapi terdapat beberapa staf/perawat yang kurang dalam hal itu, masih ada yang tidak kesesuaian yang ada.

Dengan hasil penelitian dan informasi yang diperoleh pada informan bahwa pelayanan masih saja kurang dari beberapa staf atau perawat yang ada tetapi dari pelayanan yang lain sudah maksimal dan sesuai aturan yang ada ataupun sesuai dengan standar operasional prosedur.

3) Daya tanggap (Responsivess).

Daya tanggap ini dapat dilihat dari upaya dalam pelayanan cepat dan tanggap pada pasien-pasien yang perlu mendapatkan penanganan secara cepat tanggap dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat komunikasi antar petugas atau perawat terhadap para pasien-pasien ataupun masyarakat. Puskesmas polewali kecamatan binuang berusaha atau berupaya untuk membangun kesadaran atau kepercayaan kepada masyarakat untuk datang ke puskesmas untuk memeriksa kesehatannya.

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang diperoleh pada informan bahwa daya tanggap pada puskesmas polewali masih belum maksimal dikarenakan salah satu SOP (Standar operasional prosedur) puskesmas polewali tidak dapat dilihat masyarakat. Puskesmas masih saja kurang dalam menaati standar operasional public yang diterapkan sehingga menjadi keluhan bagi informan-informan dalam hasil wawancaranya.

4) Jaminan (Assurance)

Bagian Jaminan dapat dilihat dari Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada standar pelayanan publik dengan cara

melihat kemampuan para petugas atau perawat terhadap masyarakat dan pasien-pasien seperti dengan kemampuan, keramahan, dan sopan santun staf dalam melayani semua pasien-pasien atau keluarga pasien tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan mendapatkan informasi dari informan, Jaminan (Assurance) berisi tentang keramahan dan sopan santun dari staf atau perawat berserta para pegawai lainnya terhadap masyarakat atau pasien yang berkunjung dipuskesmas tersebut. Pada puskesmas polewali telah dibuktikan keramahan ataupun sopan santunnya sudah maksimal sehingga mmendapatkan tanggapan yang baik terhadap pasien bahkan masyarakat sekitar.

Berdasarkan hasil penelitian dan informan yang diperoleh pada informan dari 4 dimensi kualitas pelayanan publik ini bahwa adanya kelebihan dan kekurangan dari puskesmas polewali ini oleh karena itu dari kelebihan kepala puskesmas sampai dengan petugas-petugasnya ramah dan sopan serta petugas staf/perawat telah menaati tugas dan fungsinya masing-masing tetapi kekurangannya terletak kehandalan dan daya tanggap yang mempengaruhi pada standar operational prosedur atau kualitasnya yang masih harus dikembangkan lagi dan menaati SOP yang telah disepakati agar mendapatkan respin yang baik dari masyarakat sekitar dan menilai puskesmas polewali bisa mendapatkan julukan puskesmas terbaik pada standar pelayanan public yang telah diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

4. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan Implementasi standar pelayanan publik dibidang Kesehatan rawat

jalan kecamatan binuang kabupaten polewali mandar, maka dapat diambil kesimpulan bahwasanya ada 8 (delapan) SOP puskesmas polewali tetapi dari 8 (delapan) point tersebut ada 2 (dua) point yang tidak diterapkan. Pada empat dimensi yang digunakan yaitu bukti langsung/berwujud (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (Responsivess) dan Jaminan (Assurance) dari ke empat dimensi ini telah yang menjadi tolak ukur suatu masalah dipuskesmas tersebut dan hanya dua dari dimensi yang dilihat dari SOP yang tidak dilaksanakan.

Dalam hal ini terdapat masalah standar operasional prosedur yang tidak diterapkan dan mendapatkan keluhan dari beberapa informan atau masyarakat yang melihat dari sisi faktanya. Puskesmas juga pernah mendapatkan penghargaan dari OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA sebagai puskesmas dalam pelayanan terbaik pada standar pelayanan publik tahun 2022 saat itu tetapi menjadi pertanyaan, kenapa puskesmas tersebut tidak lagi menerapkan hal yang telah disetujui Bersama dari standar oprasional prosedur yang dimana telah mendapatkan penghargaan tersebut Pada puskesmas polewali. Dalam hal ini menjadi masalah atau factor yang membuat masyarakat bingung dan mengapa tidak mempertahankan sesuatu yang telah diamanahkan. Sehingga penerapan atau pelaksanaan standar pelayanan public dipuskesmas polewali kecamatan binuang tidak memberikan hasil yang baik kepada masyarakat sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Surjadi (2012). Pengembangan kinerja pelayanan publik. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nurdin, Usman. (2002). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Bandung: CV Sinar Baru.
- Suharsimi, A. (2017) Pengembangan instrumen penelitian. Yogyakarta
- Donald, 1984, Kualitas pelayanan publik.

- Aan Komariah, Djam'an Satori, (2011). Metode penelitian kualitatif. Bandung : alfabeta.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian. Bandung: Penerbit alfabeta
- Mukarom, Laksana, (2016). Kualitas layanan. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Isna, S. R. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Dipusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta*, 127
- Rafni, P. P (2013). *Pelayanan public pada pusat Kesehatan masyarakat Kecamatan Marpoyan Damai*, 65
- Rendy, T. S (2017). *Efektivitas kualitas pelayanan keshatan masyarakat pada puskesmas di kecamatan Dumoga*, 98
- Dody, M. (2017). Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*
- Maulidiah (2014). Pemerintahan Memiliki Fungsi Hakiki. *Jurnal Kajian Pemerintahan*.
- Ndraha (2011). Pelayanan Kybernology. *Jurnal Unimor*.
- Donald (1984) . Pelayanan (Costomer Service) . *American Marketing Association*.
- Jones, C.O, (1984), *An Introduction to the Study of Public Policy*. Monterey,CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Qomari, R (2015). Teknis analisis data. *Jurnal pemikiran kependidikan*.
- Zeithaml, Parassuraman dan Berry (dalam Hardiyansyah,2011). Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*.
- Mukarom, Laksana, (2017) Kualitass pelayanan public. *Jurnal ilmiah administrasi public*.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Polewali Mandar.
- Peraturan Pemerintahan RI No. 102 Tahun 2000 Tentang Standarisasi Nasional.
- Keputusan Menteri perdayagunaan aparatur negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003.
- Keputusan Menteri Negara Perbedayaan Aparatur Negara No. 81/1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelaksanaan Umum.
- Inpres No.5 Tahun 1984 Tentang Pedoman penyerderhanaan dan Pengendalian perijinan dibidang usaha.
- Peraturan Menteri Kesehatan 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.

UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Fokusind Mandiri, Bandung.