

AKUNTABILITAS PELAYANAN KESEHATAN GRATIS DI PUSKESMAS PANGANDARAN

Inda Dwi Srikayanti

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail: indadwizr@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran. Adapun metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode teknis analisis deskriptif, yang mana teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu dengan cara studi kepustakaan, dan studi lapangan dengan cara mengumpulkan datanya dilakukan secara observasi dan wawancara. Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran belum optimal hal tersebut dipengaruhi oleh sikap atau attitude dari petugas kesehatan tidak ramah, penerapan prosedur masih berbelit-belit arahan yang diberikan petugas tidak simpel, penjelasan terlalu panjang bahasa yang digunakan kurang bisa dipahami oleh pasien untuk memperjelas prosedur dan mekanisme kerja pelayanan bahasa yang digunakan dipersempit, diperjelas sehingga semua lapisan masyarakat dapat memahami arti dari prosedur dan mekanisme kerja yang diterapkan di Puskesmas Pangandaran kemudian pengadaan sarana dan prasarana pun belum sepenuhnya memadai.

Kata Kunci : *Akuntabilitas, Pelayanan, Kesehatan, Gratis, Puskesmas Pangandaran*

PENDAHULUAN

Peran Pemerintah dalam menyusun akuntabilitasnya harus transparan dan dapat menyediakan informasi tentang pengelolaan program-program pembangunan. Tingkat keberhasilannya secara luas yang mudah diakses, diketahui, dan dievaluasi oleh pihak-pihak yang berkepentingan, seperti masyarakat luas, hal tersebut untuk perbaikan program dan strategi pemerintah kearah

yang lebih baik. Sehingga partisipasi masyarakat juga berpengaruh terhadap kemajuan dan keberhasilan Pemerintah di masa yang akan datang.

Kendala yang terjadi saat ini dalam penerapan konsep akuntabilitas aparatur instansi pemerintah adalah: Kesejahteraan atau sejahtera dapat memiliki empat arti (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Dalam istilah umum, sejahtera menunjuk ke keadaan yang baik, kondisi manusia di mana

orang-orangnya dalam keadaan makmur, dalam keadaan sehat dan damai. Dalam ekonomi, sejahtera dihubungkan dengan keuntungan benda. Sejahtera memiliki arti khusus resmi atau teknikal seperti dalam istilah fungsi kesejahteraan sosial. Dalam kebijakan sosial, kesejahteraan sosial menunjuk ke jangkauan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat :

- a. Rendahnya standar kesejahteraan pegawai sehingga memicu pegawai untuk melakukan penyimpangan guna mencukupi kebutuhannya.
- b. Faktor budaya seperti kebiasaan mendahulukan keluarga dan kerabat dibandingkan pelayanan kepada masyarakat,
- c. Lemahnya sistem hukum dapat mengakibatkan sewaktu-waktu aparaturnya dapat melakukan penyimpangan di bidang administrasi dan keuangan.

Program kesehatan yang dilaksanakan Pemerintah Provinsi Jawa Barat berpedoman pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Pedoman Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat dan Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas, Puskesmas Pembantu, Pos Kesehatan Desa, Pondok Bersalin Desa dan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Pangandaran. Tujuan pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis oleh Pemerintah Kabupaten Pangandaran adalah meningkatnya akses, pemerataan dan mutu pelayanan kesehatan terhadap seluruh penduduk

Kabupaten Pangandaran guna tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien.

Tujuan dari pelayanan kesehatan gratis diperkuat lagi oleh Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pelayanan kesehatan di Kabupaten Pangandaran, dengan menimbang bahwa untuk memenuhi kebutuhan dasar di bidang kesehatan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan umum, maka Pemerintah Kabupaten Pangandaran mengoptimalkan pelayanan kesehatan kepada warga masyarakat Kabupaten Pangandaran. Terdapat beberapa indikator permasalahan dalam Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran yaitu sebagai berikut:

1. Penyelenggara pelayanan kesehatan tidak cepat tanggap pasien dengan keadaan apa pun dibiarkan menunggu di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) sampai di luar IGD jika terjadi peningkatan jumlah pasien,
2. Penumpukan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan alasan tidak ada ruangan yang kosong sehingga pasien tergeletak di atas pelbad di sembarang tempat menunggu sampai ada ruang rawat inap yang kosong,
3. Tanggapan dari para medis sangat lambat hal ini mengakibatkan banyaknya keluhan dari keluarga pasien,
4. Mempersulit pasien pengguna BPJS dalam hal merujuk pasien prosedur yang diterapkan sangat berbelit-belit dan mempersulit pasien dari kalangan bawah.
5. Ada tindakan

spesial kepada pasien dari kalangan pejabat dan keluarga terpandang sehingga menimbulkan efek kurang baik dari segi pemberian pelayanan dan tanggung jawab dari tenaga medis kepada pasien lainnya.

Dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1. Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran? 2. Bagaimana hambatan yang dihadapi oleh pemerintah dalam melaksanakan Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran? 3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran?

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Kumorotomo (2008 : 3) Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggung jawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Menurut Ratminto, et.al (2005 : 216-218) pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya :

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik;
2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik;
3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik;

Kemudian Ferlie et al (Kumorotomo, 2013 : 4-5) membedakan beberapa model akuntabilitas yaitu :

1. Akuntabilitas ke atas (*accountability up wards*)
2. Akuntabilitas kepada staff (*accountability to staff*)
3. Akuntabilitas ke bawah (*accountability downwards*)
4. Akuntabilitas yang berbasis pasar (*market-based froms accountability*)
5. Akuntabilitas kepada diri sendiri (*self accountability*)

METODE

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah Metode penelitian deskriptif untuk membuat perbandingan dengan variabel lain atau tidak bersifat menggabungkan yang berarti menggambarkan keadaan satu variabel pada satu objek penelitian.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dalam penelitian ini penulis berusaha mendeskripsikan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan informan.

1. Data dan Sumber Data
 1. Data

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan. Data yang diperoleh dari informan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan sehingga penelitian ini dapat dibuat.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah Petugas Puskesmas Pangandaran, Pasien dan Keluarga Pasien berikut :

- a. Sumber data primer yaitu Petugas Puskesmas Pangandaran, Pasien dan Keluarga Pasien
- b. Sumber data sekunder yaitu Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kesehatan Gratis Di Puskesmas, Puskesmas Pembantu, Pos Kesehatan Desa, Pondok Bersalin Desa dan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Pangandaran, Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran No.4 Tahun 2008 Tentang Pelayanan kesehatan di Kabupaten Pangandaran.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut : Studi kepustakaan dan Studi lapangan dengan cara : Observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good governance* berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai, sesuai dengan wewenang yang

dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi.

1. Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran, menurut 5 (lima) informan menyatakan bahwa belum optimal. Hal tersebut dikarenakan harus adanya penambahan sarana dan prasarana, sikap atau *attitude* dari petugas kesehatan tidak ramah dan penerapan prosedur masih berbelit-belit.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori tersebut, menunjukkan bahwa keterlibatan Pemerintah Kabupaten Pangandaran melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Pangandaran / unit pelaksana birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Pangandaran belum sepenuhnya optimal berperan hal tersebut dapat dilihat dari sebagian besar petugas / pelayanan kesehatan gratis memiliki sikap yang kurang baik ketika memberikan pelayanan kepada pasien sehingga akuntabilitas kinerja pelayanan publik belum berjalan optimal.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas biaya pelayanan publik dalam Akuntabilitas Pelayanan

Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran, menurut 7 (tujuh) informan menyatakan bahwa sudah berjalan optimal terutama dilihat dari biaya yang dipungut dalam penyelenggaraan pelayanan dan pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori tersebut, menunjukkan bahwa akuntabilitas biaya pelayanan publik sudah berjalan optimal dikarenakan tidak pungut biaya dan tidak ada pengaduan dari masyarakat terkait akuntabilitas biaya pelayanan publik, sehingga warga Pangandaran dengan kartu identitas Pangandaran yang terkena musibah tidak dikenakan biaya ketika melakukan pemeriksaan di Puskesmas Pangandaran.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran, menurut 4 (empat) informan menyatakan bahwa belum optimal. Hal tersebut dikarenakan prosedur pelayanan masih berbelit-belit arahan yang diberikan petugas tidak simpel, penjelasan terlalu panjang bahasa yang digunakan kurang bisa dipahami oleh pasien untuk memperjelas prosedur dan mekanisme kerja pelayanan bahasa yang digunakan dipersempit, diperjelas sehingga semua lapisan masyarakat dapat memahami arti dari prosedur dan mekanisme kerja yang diterapkan di Puskesmas

Pangandaran kemudian sikap atau *attitude* yang kurang baik sehingga berdampak pada pemberian pelayanan kepada pasien maupun keluarga pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori tersebut, menunjukkan bahwa prosedur pelayanan masih berbelit-belit arahan yang diberikan petugas tidak simpel, penjelasan terlalu panjang bahasa yang digunakan kurang bisa dipahami oleh pasien sehingga akuntabilitas produk pelayanan publik belum berjalan optimal.

2. Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hambatan Sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak ramah, minimnya ruang rawat inap sehingga pasien dalam kondisi parah pun harus menunggu sampai ada pasien yang keluar dari ruang rawat inap, minimnya petugas kesehatan dan sikap petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan gratis kepada masyarakat / pasien dan keluarga pasien, sarana dan prasarana yang ada sudah sebagian mengalami kerusakan sehingga penggunaannya tidak efektif.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya tidak hambatan Penyelenggaraan pelayanan sudah berjalan sangat baik tidak dipungut

biaya sehingga warga Pangandaran dengan kartu identitas Pangandaran yang terkena musibah dan atau akan melakukan pengobatan ke Puskesmas Pangandaran tidak dikenakan biaya, tidak ada pengaduan dari masyarakat terkait penyimpangan biaya pelayanan karena pelayanan kesehatan di Puskesmas Pangandaran dilakukan secara gratis.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hambatan Prosedur pelayanan masih berbelit-belit arahan yang diberikan petugas tidak simpel, penjelasan terlalu panjang bahasa yang digunakan kurang bisa dipahami oleh pasien, kemudian Sikap atau *attitude* yang kurang baik sehingga berdampak pada pemberian pelayanan kepada pasien maupun keluarga pasien.

3. Upaya-Upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan menambah jumlah tenaga medis, sarana dan prasarana, memperbaiki sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memperjelas dan mempersempit terkait aturan dan kebijakan yang di terapkan oleh Puskesmas Pangandaran, dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat secara

menyeluruh sehingga semua lapisan masyarakat mengerti terkait peraturan tersebut.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada upaya yang harus dilakukan, pelayanan kesehatan di seluruh Puskesmas Kabupaten Pangandaran diberikan secara gratis.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan memperjelas prosedur dan mekanisme kerja pelayanan, bahasa yang digunakan dipersempit, diperjelas sehingga semua lapisan masyarakat dapat memahami arti dari prosedur dan mekanisme kerja yang diterapkan di Puskesmas Pangandaran dan meningkatkan kinerja dan memperbaiki sikap atau *attitude* petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Akuntabilitas Pelayanan Kesehatan Gratis di Puskesmas Pangandaran, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemerintah Kabupaten Pangandaran melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Pangandaran sebagai unit pelaksana birokrasi penyelenggara pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Pangandaran belum berjalan optimal. Hal ini dibuktikan dengan belum optimalnya pengadaan sarana dan prasarana, sikap atau *attitude* dari

petugas kesehatan tidak ramah dan penerapan prosedur masih berbelit-belit, arahan yang diberikan petugas tidak simpel, penjelasan terlalu panjang, bahasa yang digunakan kurang bisa dipahami oleh pasien untuk memperjelas prosedur dan mekanisme kerja pelayanan bahasa yang digunakan dipersempit/diperjelas sehingga semua lapisan masyarakat dapat memahami arti dari prosedur dan mekanisme kerja yang diterapkan di Puskesmas Pangandaran.

2. Adanya hambatan-hambatan dalam akuntabilitas pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Pangandaran antara lain disebabkan : Sikap petugas dalam memberikan pelayanan tidak ramah, minimnya ruang rawat inap sehingga pasien dalam kondisi parah pun tidak harus menunggu sampai ada pasien yang keluar dari ruang rawat inap, Sarana dan prasarana yang ada sudah sebagian mengalami kerusakan sehingga penggunaannya tidak efektif, Ketidapahaman masyarakat terkait aturan dan kebijakan sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh pasien maupun keluarga pasien, Prosedur pelayanan masih berbelit-belit arahan yang diberikan petugas tidak simpel, penjelasan terlalu panjang bahasa yang digunakan kurang bisa dipahami oleh pasien untuk memperjelas prosedur dan

mekanisme kerja pelayanan bahasa yang digunakan dipersempit / diperjelas sehingga semua lapisan masyarakat dapat memahami arti dari prosedur dan mekanisme kerja yang diterapkan di Puskesmas Pangandaran.

3. Adanya upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam akuntabilitas pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas Pangandaran, antara lain : Menambah jumlah tenaga medis dan sarana dan prasarana, memperbaiki sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menambah alat-alat pengadministrasian dan alat kesehatan karena jumlah yang dimiliki oleh Puskesmas Pangandaran sangat terbatas dan hanya itu saja yang digunakan kemudian menambah jumlah ruang rawat inap, ruang rawat inap memang kurang memadai banyak pasien yang menunggu di ruang IGD setelah mendapatkan pertolongan pertama, memperjelas dan mempersempit terkait aturan dan kebijakan yang di terapkan oleh Puskesmas Pangandaran, dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh sehingga semua lapisan masyarakat mengerti terkait peraturan tersebut dan memperjelas prosedur dan mekanisme kerja pelayanan, bahasa yang digunakan dipersempit / diperjelas sehingga semua lapisan masyarakat dapat memahami arti

dari prosedur dan mekanisme kerja yang diterapkan di Puskesmas Pangandaran.

Desa dan Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Pangandaran.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino, (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabet

Peraturan Daerah Kabupaten Pangandaran No.4 Tahun 2008 Tentang Pelayanan kesehatan di Kabupaten Pangandaran

Kumorotomo, Wahyudi. (2008). *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Moleong, Lexy .(2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Ratminto, Winarsih Septi Atik, (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka pelajar.

Undang-undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat berpedoman Pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Pedoman Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kesehatan Gratis Di Puskesmas, Puskesmas Pembantu, Pos Kesehatan Desa, Pondok Bersalin