

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/ Subyek Penelitian

1. Identitas Puskesmas

Puskesmas Dukuh Kupang adalah puskesmas milik pemerintah kota Surabaya dibawah naungan Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang berdiri sejak tahun 1982 dengan tipe puskesmas perawatan. Puskesmas Dukuh Kupang beralamat di Jl. Dukuh Kupang XXV / 48 Surabaya dengan luas tanah / bangunan 803 m²/232 m². Nomor kode puskesmas 13301802. Puskesmas Dukuh Kupang mempunyai keistimewaan dimana lokasi puskesmas mudah diakses oleh masyarakat karena letaknya yang sangat setrategis berada di jalan raya Dukuh Kupang.

2. Tujuan Puskesmas

- a) Memantapkan peran serta masyarakat dalam upaya hidup sehat agar dapat menolong diri sendiri dan keluarganya untuk mencapai derajat kesehatan optimal.
- b) Menurunkan angka kesakitan dan angka kematian melalui program-program yang ada di puskesmas.

3. Visi, Misi dan Motto

Sesuai dengan buku manual mutu Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya Tahun 2015, Visi dan Misi puskesmas adalah :

- a. Visi : Terwujudnya masyarakat yang memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk mengatasi permasalahan

kesehatannya sendiri serta terciptanya lingkungan yang bersih dan sehat.

b. Misi

- 1) Berperan aktif dalam melaksanakan program-program pemerintah di bidang kesehatan.
- 2) Membantu upaya pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan.
- 3) Berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan promosi kesehatan dengan memprioritaskan upaya pencegahan lebih baik dari pada pengobatan.
- 4) Berusaha memberikan pelayanan secara profesional dengan sepenuh hati.

c. Motto

“ Melayani Dengan Senyuman, Menjadi Yang Terdepan “

Sesuai dengan buku manual mutu Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya Tahun 2015

4. Jam Pelayanan : Hari Senin – Kamis : 07.30 – 14.30 WIB, Hari Jum'at:

07.30 – 11.30 WIB, Hari Sabtu : 07.30 – 13.00 WIB

5. Jenis Layanan

Sesuai dengan buku manual mutu Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya

Tahun 2015, jenis layanan terdiri dari :(a) Pelayanan Rawat Jalan, meliputi

: pelayanan pengobatan umum, pelayanan pengobatan gigi, pelayanan KIA

dan KB; (b). Pelayanan Laboratorium Kesehatan; (c). Pelayanan

Kesehatan Matra (Haji); (d). Jasa Pemakaian Fasilitas Kesehatan;

(e). Pelayanan Persalinan selama 24 jam

6. Biaya Pelayanan(sesuai dengan Perda Kota Surabaya No 5 Tahun 2010)

Puskesmas Pembantu : (1). Puskesmas Pembantu Pradah Kali KendalJl. HR. Muhammad No. 165 Surabaya; (2). Puskesmas Pembantu Gunung SariJl. Kencanasari Timur 11/1 Surabaya

7. Wilayah Kerja Puskesmas

a) Data Geografis

Luas Wilayah Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya 961,967 Km², dimana perkuspas tersebut melayani kelurahan di sekitarnya meliputi kel. Dukuh pakis, Kel. Dukuh Kupang, Kel. Gunung Sari dan Kel. Pradah Kalikendal. Dengan jumlah RT/RW sebesar 154 RT/31RW.

Puskesmas Dukuh Kupang berada di kelilingi oleh kelurahan-kelurahan dimana di Sebelah Utara Puskesmas terdapat Kelurahan Putat Jaya Kecamatan Sawahan, Kelurahan Sono Kwijen, Kecamatan Suko Manunggal. Sedangkan Sebelah Timur terdapat Kelurahan Putat Jaya, Kecamatan Sawahan, Kelurahan Pakis dan Kecamatan Sawahan. Di Sebelah Selatan terdapat Kelurahan Dukuh Pakis, Kelurahan Putat Gede dan Kecamatan Suko Manunggal dan di Sebelah Barat terdapat Kelurahan Putat Gede, Kecamatan Suko Manunggal, Kelurahan Sono Kwijen dan Kecamatan SukoManunggal.

b) Data Demografi

Sesuai dengan buku manual mutu Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya Tahun 2015, Data Demografi Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya adalah:

1. Jumlah penduduk seluruhnya :58.845 orang
 - Laki – laki :29.661 orang
 - Perempuan :29.184 orang
2. Jumlah Rumah Tangga :15.986 RT
3. Jumlah Keluarga Miskin :1549 KK

8. Kondisi Internal Puskesmas

Sesuai dengan buku manual mutu Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya Tahun 2015,

- a) Ketenagaan Puskesmas : untuk tenaga medis : 8 orang, para medis 18 orang, dan non medis 15 orang
- b) Sarana & Prasarana Penunjang

Tabel 4.2 : Sarana dan Prasarana Penunjang

JENIS SARANA	PKM. INDUK	PKM. PEMBANTU	JUMLAH
Kendaraan roda 4	1	-	1
Kendaraan roda 2	5	-	5
PDM	Ada	Ada	++
PLN	Ada	Ada	++
Telephone	1	-	1

c) Peran Serta Masyarakat

Sesuai dengan buku manual mutu Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya Tahun 2015, jumlah posyandu yang ikut serta berperan serta di Dukuh Kupang Surabaya adalah: (1). Jumlah posyandu balita: 48 posyandu; (2) Jumlah posyandu lansia: 9 posyandu; (3)Jumlah kader Posyandu. Balita : 240 orang

B. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN

1. Bagaimana *Good Corporate Governance* di Puskesmas Dukuh Kupang

a) Kepala Puskesmas

Dalam penelitian ini akan di jelaskan tentang *Good Corporate Governance* di Puskesmas Dukuh Kupang dari penanggung jawab pelayanan yaitu Kepala Puskesmas hasil yang di dapat adalah:

“Dalam memberikan pelayanan di puskesmas dasar hukum yang di gunakan sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan nomor 1097/menkes/per/vi/2011 tentang petunjuk teknis pelayanan kesehatan dasar, untuk jenis - jenis pelayanan yang disediakan sudah ditetapkan oleh dinas kesehatan kota. Di Puskesmas Dukuh Kupang untuk jenis - jenis pelayanan rawat jalan meliputi : (1) pelayanan pengobatan umum; (2) pelayanan kesehatan gigi; (3) pelayanan kesehatan ibu dan anak. Dalam melaksanakan tugas setiap poli mempunyai penanggung jawab sendiri- sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. dan setiap 1 bulan sekali puskesmas selalu mengadakan miniloka karya untuk mengevaluasi kinerja karyawan, membahas permasalahan - permasalahan ada, membuat rencana tindak lanjut, dan untuk saranampaikan peraturan - peraturan baru tentang pelayanan kesehatan yang ada. sedangkan untuk pelayanan di puskesmas sendiri dalam menentukan jadwal pelayanan, ketepatan, kenyamanan dan fasilitas sangat di utamakan bagi pasien yang berkunjung ke puskesmas. Selain itu dalam pelayanan yang ada, pihak - pihak yang ikut terlibat dalam berikan pelayanan yaitu semua kariawan puskesmas saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien. Untuk tarif yang di gunakan, puskesmas menguanakan tarif sesuai dengan peraturan daerah kota surabaya nomor 5 retribusi pelayanan kesehatan pada dinas kesehatan kota Surabaya.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Puskesmas Dukuh Kupang sudah melaksanakan peraturan dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan dalam pelaksanaanya semua petugas sudah mematuhi protap yang di buat pukesmas untuk acuan kerja dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat. Dan bisa di buktikan dengan ada protap yang sudah di susun oleh puskesmas. dan semua petugas mempunyai tupoksi sendiri -sendiri dan selalu berkerja sama. Protap terlampir.

b) Poli Umum

Implementasi *Good Corporate Governance* di Puskesmas Dukuh Kupang di pelayanan Poli Umum seperti yang diungkapkan oleh penanggung jawab poli umum yaitu Dokter Hanum adalah:

“Dasar hukum yang di gunakan poli umum sesuai dengan peraturan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakandasar pusat kesehatan masyarakat, Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2008 tentang Organisasi Unit Pelaksana Teknis, Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2008 Nomor 80). Dalam memberikan pelayanan di poli umum ini di tuntutan profesional, disiplin, segap dan tanggap kepada pasien yang berobat. dan semua petugas di poli umum selalu memberikan laporan kalau ada masalah dalam memberikan pelayanan pada pasien. dan nanti di dalam rapat minilokarya semuanya di laporkan akan di evaluasi bersama. Alir pelayanan di poli umum Untuk pasien yang ingin berobat di poli umum harus sesuai nomer antrian pendaftaran di loket akan tetapi dalam kasus khusus poli umum tetap mendahulukannya seperti kasus kecelakaan. Poli umum tidak hanya memberikan pengobatan akan tetapi bagi pasien yang sekedar konsultasi tentang kesehatan selalu memberikan pelayanan yang baik dan jelas. dan untuk kasus – kasus yang tidak bisa di tangani oleh poli umum maka poli umum melakukan perujukan ke rumah sakit. Sedangkan untuk tarif tindakan poli umum sesuai dengan tarif perda yang ada dan di sesuaikan dengan tindakan yang di berikan, dan untuk semua pembayaran tarif tindakan di lakukan di loket kasir.”

Dari hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan memberikan pelayanan jasa kesehatan di poli umum sudah sesuai protap yang ada dan cara kerja sudah sesuai alur pelayanan yang ada dan semua tindakan pembayaran sudah dilakukan di kasir dan biaya tindakan sudah sesuai perda yang ada. dan hal sedana juga diungkapkan petugas kasir :

“Di Puskesmas Dukuh Kupang system administrasi pembayarannya sudah memakai system satu pintu jadi semuanya pembayaran melalui di unit kasir dan setiap pembayaran yang ada selalu ada bukti karcis atau kwintasi resmi dari Dinas Kesehatan kota. Untuk penarikan biaya tindakan disini di sesuaikan dengan perda yang ada”

c) Poli gigi

Pelayanan implementasi *Good Corporate Governance* di Puskesmas Dukuh Kupang di pelayanan Poli Gigi seperti yang diungkapkan oleh penanggung jawab Poli Gigi yaitu Dokter Margareta adalah:

“Dasar hukum yang di gunakan poli gigi sesuai dengan peraturan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakandasar pusat kesehatan masyarakat, Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2008 tentang Organisasi Unit Pelaksana Teknis, Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2008 Nomor 80). Dalam memberikan pelayanan di poli gigi ini di tuntut profesional, disiplin, sigap dan tanggap kepada pasien yang berobat. dan semua petugas di poli gigi selalu memberikan laporan kalau ada masalah dalam memberikan pelayanan pada pasien. dan nanti di dalam rapat minilokarya semuanya di laporkan akan di evaluasi bersama. Untuk pasien yang ingin berobat di poli gigi harus sesuai nomer antrian pendaftaran di loket. Poli gigi tidak hanya memberikan pengobatan akan tetapi bagi pasien yang sekedar konsultasi tentang kesehatan gigi dan mulut selalu memberikan pelayanan yang baik dan jelas. dan untuk kasus – kasus yang tidak bisa di tangani oleh poli gigi maka poli gigi melakukan perujukan ke rumah sakit. sedang untuk tarif tindakan poli gigi sesuai dengan tarif perda yang ada dan di sesuaikan dengan tindakan yang di berikan, dan untuk semua pembayaran tarif tindakan di lakukan di loket kasir.”

Dari hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan memberikan pelayanan jasa kesehatan di poli gigi sudah sesuai protap yang ada dan cara kerja sudah sesuai alur pelayanan yang ada dan semua tindakan pembayaran sudah dilakukan di kasir dan biaya tindakan sudah sesuai perda yang ada. dan hal sedana juga diungkapkan petugas kasir :

“Di Puskesmas Dukuh Kupang system administrasi pembayarannya sudah memakai system satu pintu jadi semuanya pembayaran melalui di unit kasir dan setiap pembayaran yang ada selalu ada bukti karcis atau kwintasi resmi dari Dinas Kesehatan kota. Untuk penarikan biaya tindakan disini di sesuaikan dengan perda yang ada”

d) POLI KIA

Implementasi *Good Corporate Governance* di Puskesmas Dukuh Kupang di pelayanan KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) seperti yang di ungkapkan oleh penanggung jawab Poli KIA (Kesehatan Ibu Dan Anak) yaitu Bidan Maria adalah:

“Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2562/Menkes/Per/XII/2011 tentang Petunjuk teknis Jaminan Persalinan, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakandasar pusat kesehatan masyarakat. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2008 tentang Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2008 Nomor 80). Dalam memberikan pelayanan di poli KIA ini diuntut profesional, disiplin, sigap dan tanggap kepada pasien yang berobat. dan semua petugas di KIA selalu memberikan laporan kalau ada masalah dalam memberikan pelayanan pada pasien. dan nanti di dalam rapat minilokarya semuanya di laporkan akan di evaluasi bersama Untuk pasien yang ingin periksa hamil, suntik KB, suntik TT dan imunisasi harus sesuai nomer antrian pendaftaran di loket. Akan tetapi untuk ibu yang mau melahirkan selalu diutamakan dalam memberikan pelayanannya, dan Poli kia tidak hanya memberikan pengobatan akan tetapi bagi pasien yang sekedar konsultasi tentang kesehatan KB, IVA, imunisasi dan kehamilan selalu memberikan pelayanan yang baik dan jelas. dan untuk kasus – kasus yang tidak bisa di tangani oleh poli kia maka poli kia melakukan perujukan ke rumah sakit. sedang untuk tarif tindakan poli kia sesuai dengan tarif perda yang ada dan di sesuaikan dengan tindakan yang di berikan, dan untuk semua pembayaran tarif tindakan di lakukan di loket kasir.”

Dari hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan memberikan pelayanan jasa kesehatan di poli KIA sudah sesuai protap yang ada dan cara kerja sudah sesuai alur pelayanan yang ada dan semua tindakan pembayaran sudah dilakukan di kasir dan biaya tindakan sudah sesuai perda yang ada. dan hal sedana juga diungkapkan petugas kasir :

“Di Puskesmas Dukuh Kupang system administrasi pembayarannya sudah memakai system satu pintu jadi semuanya pembayaran melalui di unit kasir dan setiap pembayaran yang ada selalu

ada bukti karcis atau kwintasi resmi dari Dinas Kesehatan kota. Untuk penarikan biaya tindakan disini di sesuaikan dengan perda yang ada”

2. Bagaimana Pelayanan Jasa Kesehatan Di Puskesmas Dukuh Kupang

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa Puskesmas akan terpenuhi apabila Puskesmas memberikan pelayanan jasa kesehatan dengan cara menggunakan lima prinsip *Good Corporate Governance* serta berusaha untuk memperbaiki dan sekaligus menambah sarana dan prasarana penunjang kinerja untuk memperlancar pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Berikut pernyataan salah satu pasien tentang pelayanan jasa kesehatan rawat jalan yang di berikan Puskesmas Dukuh Kupang.

1) Transparansi

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi kesemua unsur dalam hal ini adalah Suatu keterbukaan informasi tentang pelayanan yang ada mulai dari prosedur pelayanan, biaya/ tarif administrasi, dan pengelolaan pengaduan pasien. Dengan adanya kemudahan informasi yang diberikan kepada pasien oleh Puskesmas maka bisa memberikan pelayanan jasa kesehatan rawat jalan yang baik seperti yang di ungkapkan Bpk Rayen:

“menurut kulo mas berobat dateng mriki sekeco mas amargi nek wonten program pemerintah kados kesehatan niku mesti di paringiweruh kados meniko nek ndamel ktp Suroboyo niku berobat gratis mas dateng mriki”

Demikian pula seperti yang diungkapkan oleh Ibu Siska :

“masalah informasi disini sangat mudah di akses mas mulai prosedur pelayanan, dan tarif tindakan jadi saya kalau berobat disini seneng bisa melihat nanti berapa biaya yang harus saya keluarkan mas

saya bisa lihat perda tentang tarif yang di tempel di depan kasir mas...”

Pernyataan tersebut di ungkapkan langsung oleh pasein yang berobat di Puskesmas Dukuh Kupang. Dimana kondisi saat ini keberadaan informasi tentang pelayanan yang ada di puskesmas sangat mendukung untuk memudahkan pasien yang berobat,di mana informasi yang tersedia meliputi alur pelayanan, daftar tarif pelayanan, jadwal pelayanan, dan berita tentang program – program kesehatan yang di adakan oleh dinas sudah terpampang di mading puskesmas. Sesuai dengan yang di ungkapkan oleh Petugas Kasir :

“Kalau masalah informasi tentang biaya tindakan disini bisa di lihat dipapan informasi yang sudahkita tempel di papan informasi dan kalau belum jelas bisa langsung bertanya di unit kasir nanti di sini di jelaskan semuanya.”

2) Daya tanggap

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan dalam hal ini adalah Suatu kemauan untuk menyediakan pelayanan yang baik,cepat, dan selalu membantu pasien yang memerlukan pelayan, prinsip daya tanggap dalam pelayanan sangat di perlukan untuk memberikan pelayanan jasa kesehatan rawat jalan yang ada seperti yang di ungkapkan oleh Sukardi:

“Petugas disini baik, dan dokter pun juga mengerti apa yang saya inginkan, saya juga dapet bertanya apa saja yang belum saya mengerti ,dan dokter pun menjelaskan dengan jelas dan sabar mas...”

Begitu pula seperti yang di ungkapkan Bpk Erik :

“Pelayanan di sini tu cukup baik, sopan dan sangat cekatan dalam menangani pasien. Tetapi mas kalau pasiennya rame kadang petugasnya kurang konsentrasi. Seperti yang saya alami dulu waktu itu saya mau berobat ke poli umum tetapi kartu kuning saya salah taruh di poli lain sehingga saya menunggu lama”

Pernyataan tersebut di ungkapkan langsung oleh pasien yang berobat di Puskesmas Dukuh Kupang. Dalam penelitian yang saya lakukan bahwa pelayanan yang di berikan cukup baik, petugas ramah ,dan sopan akan tetapi ketika saya melakukan pengamatan di lapangan masih ada pasien yang complain tentang kesalahan penempatan poli berobat. Sesuai yang diungkapkan oleh petugas loket pendaftaran :

”Petugas loket disini cuman dua personil mas loket kasir dan loket pendaftaran kadang kalau pasien banyak kadang kita kuwalahan mas kadang konsentrasi kita menurun dan berdampak pada kesalahan teknis misalnya salah taruh kartu rekam medis ke poli yang di tuju. Kadang-kadang kita juga kena marah –marah pasien gara –gara itu mas, Tapi kalau ada kekeliruan seperti itu biasanya kita langsung tindak lanjuti mas dan pasien langsung di layanan tidak perlu menunggu lama ke poli yang dituju itu.”

3) Berkeadilan

Pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki -laki atau perempuan, orang miskin atau kaya dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya dalam hal ini adalah Suatu tindakan yang di berikan secara adil dan tidak melihat status sosial, ekonomi,agama,dan ras pasien. Dengan adanya keadilan pelayanan yang di berikan mulai dari tarif yang di bebaskan pada pasien, kesesuaian jadwal pemeriksaan, tidak

membeda – bedakan status pasien, sehingga tidak adanya diskriminasi bagi pasien. Seperti yang di ungkapkan ibu siska

“Kalau masalah biaya mas di puskesmas ini sangat murah dan terjangkau setiap pembayaran yang ada saya pasti mendapatkan bukti kwintansi dan penjelasan tentang tarif yang di kenakan mas.kaya ini tadi saya habis cabut gigi mas saya di kenakan biaya 22 ribu mas...”

Begitu pula seperti yang di ungkapkan oleh bpk.gultom :

“ Disini saya warga pendatang mas jadi saya tidak punya ktp Surabaya. tpi setiap saya berobat disini saya di layani dengan baik seperti yang lain. dan masalah biaya yang di kenakan menurut saya sudah sesuai dengan apa masalah yang saya keluhkan.”

Pernyataan tersebut di ungkapkan langsung oleh pasein yang berobat di Puskesmas Dukuh Kupang. Dalam penelitian yang saya lakukan bahwa pelayanan yang di berikan sudah cukup adil, tetapi untuk pasein peserta BPJS masih ada yang di kenakan biaya, ternyata hal itu di karenakan ada tambahan pemeriksaan atas permintaan pasein yang di luar indikasi dari dokter yang memeriksa. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh petugas kasir :

“Semuanya pembayaran melalui di unit kasir dan setiap pembayaran yang ada selalu ada bukti karcis atau kwintansi resmi dari Dinas Kesehatan kota. Dan untuk penarikan biaya tindakan disini di sesuaikan dengan perda yang ada.”

4) Akuntabilitas

Para pengambilan keputusan dalam organisasi sektor public, swasta dan masyarakat memiliki pertanggung jawaban kepada publik dalam hal ini adalah Suatu pertanggung jawaban kepada pasien atas hasil kegiatan pelayanan yang di berikan puskesmas kepada pasien,akuntabilitas sangat penting bagi pemberi pelayanan kesehatan karena dengan ada pertanggung jawaban yang meliputi ketepatan jadwal waktu pelayanan, kenyamanan pelayanan, dan keamanan

pengobatan maka pasien yang berobat merasa aman, nyaman, dan tidak was – was dalam melakukan pengobatan di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya seperti yang diungkapkan oleh Ny. Anita

“... berobat di sini tu nyaman mas, dan jadwal buka pun juga tidak molor mas. jadi ketika saya menjalani pengobatan itu gak ragu – ragu, keamanan obat, tempat, dan prosedur pelayanannya terjamin.”

Begitu pula seperti yang diungkapkan Mbak Rika :

“ Menurut saya puskesmas prasarananya dan fasilitas sudah baik, dan membantu pasein..di ruang tunggu sudah disediakan tv, majalah kesehatan bisa membantu menambah wawasan, dan lumayan untuk santai dalam menunggu gilaran...”

Begitu pula seperti yang di katakan Pak Puguh berikut ini:

“... saya belum pernah mengalami efek samping yang negatif selama berobat di sini. kalau disini mudah saja, saat control nanti dapat obat dari puskesmas dan penjelasan dari petugas mengenai perkembangan kondisi kesehatan saya, apakah penyakit saya semakin parah atau sudah mengalami kemajuan selama proses pengobatan...”

Hal senada juga di katakan oleh Ibu Lasmi sebagai berikut:

“ Selama saya berobat kesini, saya belum pernah meraskan hal-hal yang aneh mas, apa lagi efek – efek setelah berobat saya gak pernah rasain, obat – obat yang saya minum juga semuanya baik mas, dan saya juga belum pernah tau pasein yang berobat disini itu mengeluh kepada petugas puskesmas karena hal – hal yang membuat celaka...”

Pernyataan tersebut di ungkapkan langsung oleh pasein yang berobat di Puskesmas Dukuh Kupang. Dalam penelitian yang saya lakukan bahwa pelayanan yang di berikan oleh puskesmas tentang kenyamanan dan tanggung jawab yang diberikan oleh petugas puskesmas sudah cukup baik dan bisa tingkatkan agar pelayanan yang di berikan lebih memuaskan bagi pasein yang berobat. Senada dengan yang diungkapkan oleh petugas apotek :

“Setiap 3 bulan sekali kita mengajukan permintaan obat yang habis dan kita juga selalu mengontrol kadaluarsa obat yang ada di sini mas. Untuk menghindari kesalahan pemberian obat kepada pasien yang bias menimbulkan efek - efek yang tidak baik bagi pasien.”

3. Implementasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa kesehatan rawat jalan di Puskesmas Dukuh Kupang

Dengan ada penerapan prinsip *Good Corporate Governance* di Puskesmas Dukuh Kupang maka dapat memberikan pelayanan jasa kesehatan yang terkonsep sehingga bisa mempermudah dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan rawat jalan di Puskesmas Dukuh Kupang

a) Transparansi

Suatu keterbukaan informasi tentang pelayanan yang ada mulai dari prosedur pelayanan, biaya/ tarif administrasi, dan pengelolaan pengaduan pasien. Seperti yang di ungkapkan petugas kasir:

“Kalau masalah informasi tentang biaya tindakan disini bisa di lihat dipapan informasi yang sudah kita tempel di papan informasi dan kalau belum jelas bisa langsung bertanya di unit kasir nanti di sini di jalaskan semuanya”

Demikian pula seperti yang diungkapkan petugas pelayanan poli umum :

“...untuk pembayarannya disini sudah satu pintu mas semuanya pembayaran ada di unit kasir Jadi di poli umum ini hanya melakukan tindakan medis dan pengobatan saja. Misalnya kalau ada rawat luka kita hanya mengisi blanko tindakan untuk membayar di kasir..”

Berdasarkan pernyataan petugas kasir dan pelayanan poli umum dalam implementasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa

kesehatan di puskesmas sudah dilaksanakan sesuai prosedur yang ada mulai dari penanggung jawab poli, petugas pelayanan sampai pelayanan kasir sudah di laksanakan dengan baik.

. Senada dengan yang diungkapkan oleh petugas pengobatan Poli Umum :

“untuk tarif tindakan poli umum sesuai dengan tarif perda yang ada dan di sesuaikan dengan tindakan yang di berikan, dan untuk semua pembayaran tarif tindakan di lakukan di loket kasir.”

b) Daya tanggap

suatu kemauan untuk menyediakan pelayan yang baik,cepat, dan selalu membantu pasein yang memerlukan pelayan, prinsip daya tanggap sangat di perlukan untuk memberikan pelayanan jasa kesehatan bagi pengguna pelayanan kesehatan yang ada seperti yang di ungkapkan oleh kepala puskesmas:

“ Untuk jam buka pelayanan disini untuk hari senin -kamis kita buka jam 7.30 sd 13.00, untuk hari jum’at 07.30 - 10.00,dan untuk hari sabtu kita 07.30 - 11.00. dan untuk pasien gawat darurat kita selalu menerima tanpa melihat jam pelayanan yang ada yang yang penting masih ada petugas yang jaga.

Hal sedana juga di ungkapkan oleh petugas loket:

“ untuk jam buka loket disini kita mulai agak awal mas kita buka pendaftaran pukul 07.00 supaya pelayanan di poli tidak molor, dan pasien tidak menunggu lama dalam menerima pengobatan yang di tuju.

Berdasarkan pernyataan kepala puskesmas dan petugas loket di atas terhadap daya tanggap sudah dilaksanakan sesuai peraturan yang ada,dalam implentasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa kesehatan rawat jalan di puskesmas sudah sesuai prosedur. Dimana petugas selalu siaga dan tanggap dalam

memberikan pelayanan ketika pasien masuk untuk berobat hingga di tangani langsung oleh para dokter. Dengan adanya daya tanggap yang diberikan maka bisa membuat pasien yang berobat merasa nyaman.

Hal senada juga diungkapkan oleh oleh petugas poli gigi:

“ Benar mas pelayanan di poli gigi sini tempat waktu, kita jam 07.30 sudah bisa melayani pasien yang berobat di poli gigi bear pasien tidak menunggu lama dalam menerima pengobatan di poli gigi mas...”

c) Berkeadilan

Suatu tindakan yang di berikan secara adil dan tidak melihat status sosial, ekonomi, agama, dan ras pasien. Dengan adanya keadilan pelayanan yang di berikan mulai dari tarif yang di bebaskan pada pasien, kesesuaian jadwal pemeriksaan, tidak membeda – bedakan status pasien, sehingga tidak adanya diskriminasi bagi pasien. Seperti yang di ungkapkan petugas loket:

“Cara pendaftaran pasien di sini kita memakai system nomer antrian mas, jadi semua pasien yang berobat harus mengambil nomer antrian selain pasien gawat darurat yang bisa langsung mendapatkan pelayanan khusus. Kita mendaftar mulai nomer antrian satu sampai seterusnya. Jadi kita tidak membeda – membedakan pasien umum, BPJS atau pun non Maskin (KTP Surabaya)

Begitu pula seperti yang di ungkapkan petugas poli umum:

“Untuk panggilan di PoliUmum mas sini kita nunggu rekam medis yang di kirim dari loket pendaftaran dan kita memanggilnya sesuai dengan tatanan atau urutan rekam medis yang paling atas yang di distribusikan dari loket.”

Hal sedana juga di ungkapkan petugas kasir:

“Di Puskesmas Dukuh Kupang system administrasi pembayarannya sudah memakai system satu pintu jadi semuanya pembayaran melalui di unit kasir dan setiap pembayaran yang ada

selalu ada bukti karcis atau kwintasi resmi dari Dinas Kesehatan kota. Untuk penarikan biaya tindakan disini di sesuaikan dengan perda yang ada.”

Berdasarkan pernyataan petugas loket, petugas pelayanan poli umum dan petugas kasir di atas terhadap prinsip keadilan sudah dilaksanakan sesuai peraturan yang ada, dalam implentasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa kesehatan rawat jalan di puskesmas sudah sesuai prosedur. karena tidak ada diskriminasi antara pasien satu dengan yang lainnya. Hal senada juga telah dijelaskan oleh penanggung jawab poli umum:

“Sedang untuk tarif tindakan poli umum sesuai dengan tarif perda yang ada dan di sesuaikan dengan tindakan yang di berikan, dan untuk semua pembayaran tarif tindakan di lakukan di loket kasir.”

d) Akuntabilitas

Suatu pertanggung jawab kepada pasein atas hasil kegiatan pelayanan yang diberikan puskesmas kepada pasien,akuntabilitas sangat penting bagi pemberi pelayanan kesehatan karena dengan ada pertanggung jawaban yang meliputi ketepatan jadwal waktu pelayanan, kenyamanan pelayanan, dan keamanan pengobatan maka pasien yang berobat merasa aman, nyaman, dalam menerima pelayanan jasa kesehatan rawat jalan di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya seperti yang diungkapkan kepala puskesmas :

“Sedangkan untuk pelayananan di puskesmas sendiri dalam menentukan jadwal pelayanan, ketepatan,kenyamanan dan fasilitas sangat di utamakan bagi pasien yang berkunjung ke puskesmas. Selain itu dalam pelayanan yang ada, pihak – pihak yang ikut terlibat dalam berikan pelayanan yaitu semua kariawan puskesmas saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien.”

Begitu pula seperti yang diungkapkan penanggung jawab KIA

“Dalam memberikan pelayanan di poli KIA ini di tuntut profesional, disiplin, sigap dan tanggap kepada pasien yang berobat. dan semua petugas di KIA selalu memberikan laporan kalau ada masalah dalam memberikan pelayanan pada pasien”

Berdasarkan pernyataan kepala puskesmas dan penanggung jawab KIA di atas terhadap prinsip akuntabilitas sudah dilaksanakan sesuai peraturan yang ada, dalam implementasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa kesehatan rawat jalan di puskesmas sudah sesuai prosedur

C. PEMBAHASAN

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa Puskesmas akan terpenuhi apabila Puskesmas memberikan pelayanan jasa kesehatan dengan cara mengoptimalkan pelayanan, yaitu dengan melalui berbagai kegiatan pelayanan serta berusaha untuk memperbaiki dan sekaligus menambah sarana dan prasarana penunjang kinerja untuk memperlancar pemberian pelayanan jasa kesehatan rawat jalan kepada pasien. Pasien sebagai sasaran utama atas jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan dalam hal ini adalah Puskesmas Dukuh Kupang maka akan menjadi faktor penentu atas keberhasilan pemberian jasa kesehatan di Puskesmas oleh unit-unit yang berkaitan dengan pelayanan jasa kesehatan rawat jalan yang ada puskesmas :

1. *Good Corporate Governance* di Puskesmas Dukuh Kupang.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa Implementasi *Good Corporate Governance* yang diterapkan di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya berjalan sesuai dengan aturan-aturan hukum yang berlaku dan sudah ditentukan oleh pemerintah pusat khususnya Dinas Kesehatan, dan perubahan – perubahan kebijakan yang ada selalu di laksanakan dengan baik. Puskesmas dukuh kupang

selalu mempublikasikan kebijakan dan program – program kesehatan yang terutama kebijakan baru tentang pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di puskesmas mulai dari loket pendaftaran, poli umum, poli gigi, poli KIA semuanya sudah melaksanakan sesuai protap yang ada di puskesmas, mulai dari jadwal pelayanan, alur pelayanan, biaya tindakan, sudah dilaksanakan dengan disiplin dan bertanggung jawab. Setiap satu bulan sekali puskesmas mengadakan evaluasi kinerja untuk membahas permasalahan - permasalahan yang ada di forum mini lokakarya yang di adakan di puskesmas. dan semua pelayanan yang di berikan sudah terkonsep dengan baik sesuai setruktur organisasi.

2. Pelayanan Jasa Kesehatan Di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya

Dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan rawat jalan diPuskesmas Dukuh Kupang Surabaya selalu berusaha untuk memperbaiki dan sekaligus menambah sarana dan prasarana penunjang kinerja pelayanan untuk memperlancar pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa Puskesmas Dukuh Kupang sudah menunjukan dalam memberikan pelayanan dengan cukup baik, dan pemberian informasi –informasi sudah cukup jelas, mudah di mengerti oleh pasien, dan dalam keterbukan tentang tarif retribusi sudah menunjukan kesesuaian dengan perda yang ada. Demikain juga dalam memberikan pelayanan selalu

sigap, cepat, dan selalu memprioritaskan pasien gawat darurat yang memerlukan penanganan cepat, dan semua petugas bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang diberikan mulai dari jadwal pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan, dan keamanan sudah bisa dirasakan oleh pasien yang berobat. Dengan demikian pasien yang berobat merasa nyaman dan tenang dalam mengakses pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas.

3. Implementasi *Good Corporate Governance* dalam Pelayanan Jasa Kesehatan Di Puskesmas Dukuh Kupang

Dengan Implementasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa kesehatan rawat jalan di Puskesmas Dukuh Kupang dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan rawat jalan sudah di laksanakan dengan baik, mulai dari pimpinan sampai petugas pelayanan. Hal ini bisa dibuktikan dalam wawancara dengan kepala puskesmas, penanggung jawab poli dan petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa dalam implementasi *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa kesehatan rawat jalan di Puskesmas Dukuh Kupang dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan rawat jalan sudah melaksanakan sesuai protap yang ada, mulai dari penanggung jawab poli, petugas pelayanan yang di poli mulai dari poli umum, poli gigi, poli KIA sampai pelayanan kasir sudah mematuhi peraturan - peraturan yang ada.