

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut keputusan Menteri Pendayaguna aparatur Negara No. 63/Kep/m.pan/7/2003, Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Sedangkan menurut UU No. 25 Tahun 2009 (pasal 1) pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau jasa, barang dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam hal ini, negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat oleh karena itu, pemerintah harus memenuhi kebutuhan publik.

2.1.2 Kewajiban Pelayanan Publik

1. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
3. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
4. Menempatkan pelaksana yang kompeten
5. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
6. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan

7. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan

2.1.3 Hak Penyelenggara Pelayanan Publik

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
2. Melakukan kerjasama
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan public
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan

2.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan kebijakan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang dijadikan pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada warga berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan dan pemerataan Ketepatan waktu.

2.2 Puskesmas

2.2.1 Pengertian Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Secara struktural atau administratif, Puskesmas berpusat di bawah tata usaha Pemerintah Daerah Kabupaten. penyelenggaraan secara teknis diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan Provinsi, Aturan mengungkapkan bahwa Puskesmas mempunyai fungsi sebagai penyelenggaraan kesehatan dalam berupa upaya kesehatan masyarakat (UKM) maupun upaya kesehatan perorangan (UKP).

Kedudukan Puskesmas sebagai “pelaku/penyelenggara” pelayanan kesehatan menyatakan bahwa Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis tingkat pertama yang berasal Dinas Kesehatan. Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota bertanggung jawab dalam penyediaan pihak negara bagian dalam dunia kesehatan di kabupaten/kota. Puskesmas menjadi unit pelayanan kesehatan pada tingkat kecamatan juga merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Upaya pelayanan yang diselenggarakan adalah pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu upaya promotif dan preventif pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas dan pelayanan medik dasar yaitu upaya kuratif dan rehabilitatif dengan pendekatan individu dan keluarga melalui upaya perawatan yang tujuannya untuk menyembuhkan penyakit untuk kondisi tertentu.

2.2.2 Tujuan Puskesmas

Tujuan pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas yang tertera pada peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 Pasal 2 tujuan tersebut untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat; untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat; untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

2.2.3 Fungsi Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas, Dalam menyelenggarakan fungsi puskesmas berwenang untuk :

- a. Melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan,
- b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan,
- c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan,

- d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerjasama dengan sektor lain terkait,
- e. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat,
- f. Melaksanakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas,
- g. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan,
- h. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan, dan
- i. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat termasuk dukungan terhadap sistem kewaspadaan dini dan respon penanggulangan penyakit

2.3 Standar prosedur operasional (SOP)

2.3.1 Pengertian SOP

Standar operasional prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis atau Pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis (Tambunan, 2013, hal. 79) Standar operasional prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bagaimana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya (Moekijat, 2008, hal. 53). Sedangkan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar operasional prosedur Administrasi Pemerintahan menyatakan bahwa Standar operasional prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Berdasarkan pendapat

tersebut maka SOP merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. SOP mengatur cara pekerja untuk melakukan peran keorganisasiannya secara terus menerus dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab organisasi.

2.3.2 Tujuan SOP

Tujuan SOP sebagai acuan (*check list*) dalam melaksanakan kegiatan tertentu bagi tenaga administrasi dan tenaga profesi di pelayanan kesehatan, untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas terkait, untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan menjaga keamanan petugas dan lingkungan dalam melaksanakan pekerjaan, untuk menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi atau pemborosan dalam pelaksanaan kegiatan, untuk menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya lain secara efisien (UU No 29 tahun 2004)

Standar Operasional Prosedur (SOP) disusun dan disajikan untuk tujuan sebagai berikut:

- a. Menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien.
- b. Menjamin keandalan pemrosesan dan produksi laporan yang dibutuhkan organisasi
- c. Menjamin kelancaran proses pengambilan keputusan organisasi secara efektif dan efisien
- d. Menjamin terlaksananya aspek kontrol kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan maupun penggelapan oleh anggota organisasi maupun pihak-pihak lain” (Tambunan, 2013, hal. 146).

2.3.3 Manfaat SOP

Menurut Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012, manfaat SOP adalah:

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.

- b. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- e. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- f. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- g. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- h. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
- i. Membantu penyelesaian terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

2.3.4 Tahapan Penyusunan SOP

Menurut Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar operasional prosedur Administrasi Pemerintahan, terdapat tiga faktor yang dapat dijadikan tahapan penyusunan SOP yang akan dipakai.

- a. Identifikasi Judul SOP dari tugas pokok & fungsi

Berdasarkan dokumen tupoksi, identifikasi jumlah dan judul SOP yang dilaksanakan oleh setiap kegiatan.

- b. Identifikasi kegiatan

Melakukan identifikasi mulai dari jenis kegiatan penanggung jawab dalam kegiatan dalam 3 kunci kegiatan yaitu utama awal dan akhir, kemudian breakdown menjadi tahapan kegiatan yang harus dilalui.

- c. Penulisan SOP

Menuliskan ke dalam format SOP yang telah dibakukan. Termasuk di dalamnya adalah identitas SOP dan *Flowchart* Menurut Pedoman

penyusunan Dokumen Akreditasi FKTP Tahun 2015, petunjuk pengisian SOP dengan format sederhana yaitu;

a) Kotak heading : Terdiri dari kotak nama FKTP, judul SOP, NO. Dokumen, No. Revisi, Halaman, Prosedur tetap, Tanggal terbit, Ditetapkan Kepala FKTP

1. Kotak FKTP : Diberi nama Puskesmas, dapat di beri logo pemerintah daerah, atau logo dan nama
2. Judul SOP : diberi judul sesuai proses kerjanya.
3. No. Dokumen : sesuai dengan ketentuan FKTP yang bersangkutan, agar dibuat sistematis.
4. No. Revisi : Merupakan suatu revisi, dianjurkan menggunakan huruf ,dokumen baru di beri huruf A, dokumen revisi diberi huruf B dan seterusnya.
5. Halaman : diisi nomor halaman yang bersangkutan/ total halaman, misalnya halaman pertama : 1/5, halaman kedua 2/5 dan halaman terakhir 5/5
6. Tanggal terbit : diberi tanggal sesuai tanggal terbit berlakunya SOP tersebut
7. Ditetapkan kepala FKTP : diberi tanda tangan, namanya dan stempel kepala FKTP

a) Isi SOP :

1. Pengertian : berisi penjelasan tentang istilah atau definisi yang mungkin sulit dipahami
2. Tujuan : berisi tujuan spesifik dari pelaksanaan SOP.
3. Kebijakan : berisi kebijakan kepala FKTP yang menjadi garis besar dan dasar bagi SOP tersebut, dapat berisi berbagai kebijakan. Bisa satu saja untuk menjadi dasar penyusunan SOP
4. Referensi : berisi dokumen eksternal sebagai acuan penyusunan SOP, bisa berbentuk buku, peraturan perundang-undangan, ataupun bentuk lain sebagai bahan pustaka.

5. Prosedur : bagian prosedur ini merupakan bagian utama yang menguraikan langkah-langkah kegiatan untuk menyelesaikan proses kerja tertentu dan staf petugas yang berwenang. Dapat dicantumkan alat/formulir/fasilitas yang digunakan, waktu, frekuensi dalam proses kerja tersebut. Bila mungkin akan diuraikan secara lengkap unsur-unsur : Siapa, mengapa, apa, dimana, kapan, dan bagaimana.
6. Unit terkait : berisi unit-unit yang terkait dan prosedur terkait dalam proses kerja tersebut.
7. Dokumen terkait : berisi bukti bukti penerapan SOP dalam proses kerja yang terkait dengan prosedur kerja yang diterapkan.

2.4 Pendaftaran Pasien

2.4.1 Pengertian Pendaftaran pasien

Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya pelayanan pasien di setiap fasilitas pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran pasien akan di data identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungannya ke puskesmas/rumah sakit. Selain mencatat data identitas pasien, akan diperlukan juga pendataan lain mengenai penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan, dan lain sebagainya. Dalam sistem pendaftaran, pasien akan diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap, ataupun pasien gawat darurat (Dirjen Yanmed 2006:34).

2.4.2 Fungsi

Fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju masing-masing pasien tersebut. Prosedur penerimaan pasien dapat disesuaikan dengan sistem yang dianut oleh masing-masing pelayanan kesehatan.

2.4.3 Pendaftaran Pasien Baru

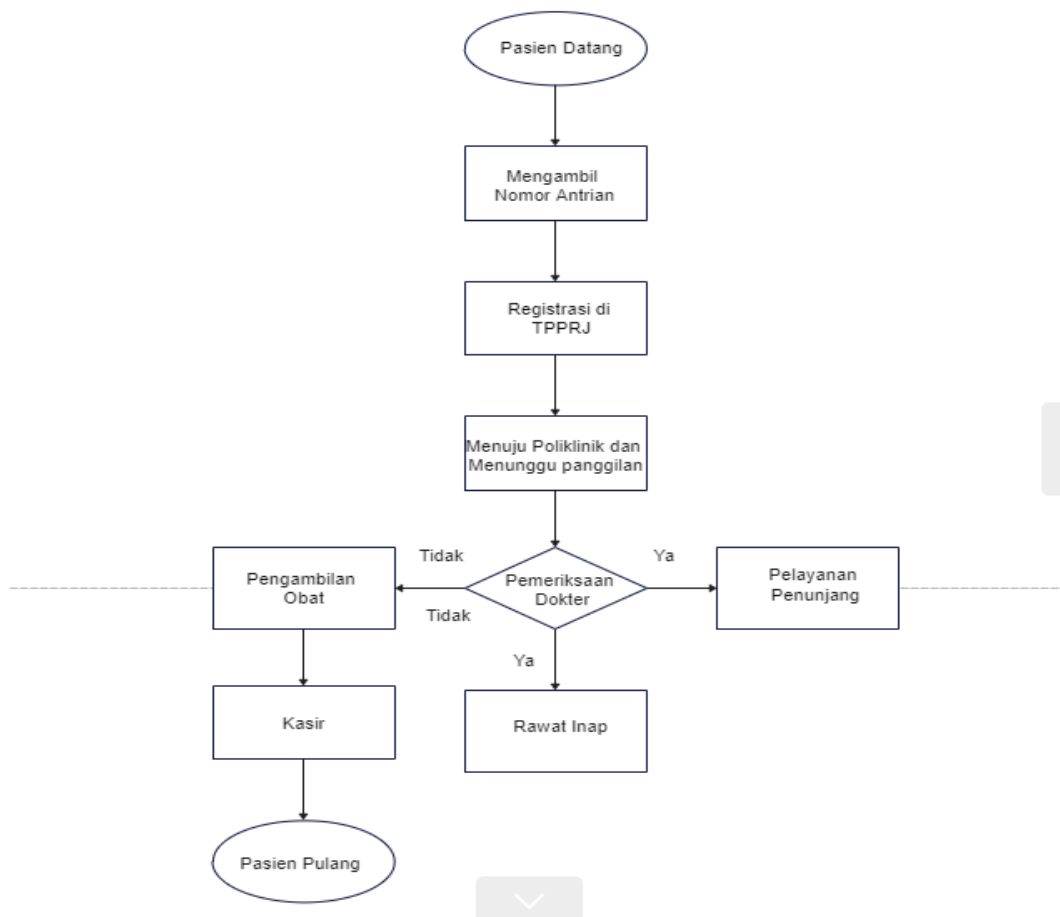
Pasien baru akan dilaksanakan dengan mengisi formulir pendaftaran pasien baru untuk mendapatkan data sosial pasien yang akan dimasukkan dalam komputer. Setiap pasien baru akan memperoleh nomor pasien, kemudian pasien akan diberi kartu berobat yang harus dibawa setiap kali pasien tersebut datang kembali untuk berobat.

2.4.4 Pendaftaran pasien Lama

Sedangkan untuk pendaftaran pasien lama, dilakukan dengan mencari berkas rekam medis pasien sesuai dengan Nomor RM yang tercantum dalam kartu berobat sesuai tujuan pasien.

2.4.5 Alur dan Prosedur pendaftaran pasien Rawat Jalan

Alur Pelayanan pasien adalah urutan proses pelayanan pasien sejak mendaftar, diperiksa sampai dengan meninggalkan tempat pelayanan dan mendapatkan tindak lanjut di rumah jika diperlukan sesuai kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku (Rosidah L. 2017)



Gambar 1.1 Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Alur pasien rawat jalan seperti yang dijelaskan pada gambar di atas, sebagai berikut :

- a. Pasien menuju petugas untuk mendapatkan nomor antrian. Pasien yang datang bisa disebabkan oleh kemauan sendiri, rujukan rumah sakit, rujukan dokter praktek, rujukan puskesmas atau instansi kesehatan lain.
- b. Pasien menuju mesin antrian dan mengambil antrian pendaftaran.
- c. Pasien melaksanakan pendaftaran dengan identifikasi petugas mengenai data pasien, apakah pasien tersebut pasien baru atau pasien lama. Bagi pasien baru, petugas akan meminta pasien atau keluarga untuk mengisi formulir pendaftaran. Formulir pasien baru akan dicek petugas dengan identitas lain (KTP/SIM/PASPOR/Lainnya). Selanjutnya petugas melakukan pengecekan pada dokumen lainnya jika pasien menggunakan asuransi kesehatan kemudian registrasi sesuai klinik yang dituju. Pasien baru akan mendapatkan nomor rekam medis dan kartu berobat.
- d. Pasien menuju klinik yang sesuai dengan pendaftaran dan menunggu panggilan antrian sesuai nomor antrian klinik.
- e. Dokter melakukan pemeriksaan dan berkonsultasi dengan pasien.
- f. Setelah pasien diperiksa dan berkonsultasi oleh dokter, lanjutan pelayanan dapat berupa :
 - (a) Sembuh, pasien menyelesaikan pembayaran di kasir dan mengambil obat di apotik.
 - (b) Jika pasien mendapat pengantar untuk pemeriksaan penunjang, pasien menuju ke instalasi pemeriksaan penunjang dengan membawa surat pengantar dari dokter.
 - (c) Jika pasien dirujuk ke luar, dokter akan membuat surat pengantar rujukan.
 - (d) Jika pasien dikonsulkan ke spesialis lain, dokter akan membuat surat konsultasi. Untuk pendaftaran di

klินิก spesialis lainnya bisa dilakukan di hari tersebut atau sesuai jadwal dokter spesialis tersebut.

(e) Jika pasien dirawat, maka mengikuti alur pasien masuk rawat.

g. Pasien menyelesaikan pembayaran di kasir, mengambil obat di apotik, dan pulang

2.5 Mesin Aplikasi Infokes

2.5.1 Pengertian Aplikasi Infokes

Mesin aplikasi infokes merupakan alat operasional dari sistem e-Puskesmas yaitu produk dari P.T. Infokes Indonesia yang berfokus pada pengembangan produk dan solusi teknologi informasi kesehatan online dan terpadu di Indonesia. E-Puskesmas merupakan sistem informasi manajemen yang saat ini mengalami pengembangan dari Simpuskesmas yang terdapat di Puskesmas.

2.5.2 Kegunaan Aplikasi Infokes

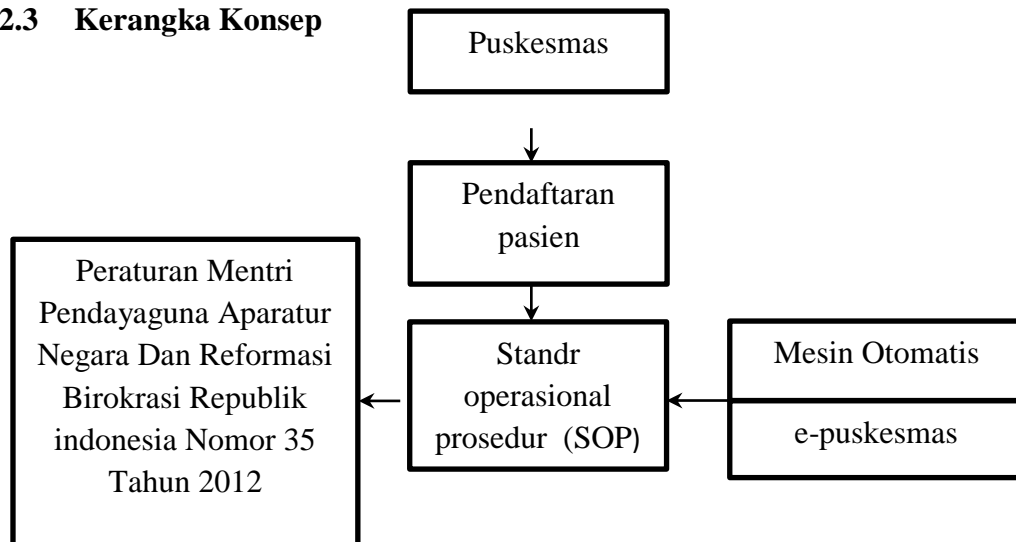
Web e-Puskesmas sebagai bentuk dari upaya atas persoalan-persoalan yang diakibatkan oleh sistem manual yang umumnya dipergunakan, perancangan e-Puskesmas guna digitalisasi proses pelayanan kesehatan terhadap masyarakat di Puskesmas memberikan kemudahan terhadap sistem pelaporan atas data kepada Dinas Kesehatan serta memberikan kemudahan terhadap informasi secara efektif dan efisien melalui sistem online reporting.

2.5.3 Tujuan Aplikasi Infokes

Perancangan serta pengaplikasian e-Puskesmas memiliki suatu tujuan agar mudah untuk dipergunakan oleh seseorang yang jarang menggunakan perangkat komputer, ketersediaan fitur-fitur yang terdapat pada e-Puskesmas. Dalam penggunaannya, hal pertama yang akan timbul ialah halaman Login yang merupakan bagian yang penting ketika hendak mempergunakan e-Puskesmas guna melakukan pemilihan terhadap aktivitas yang ingin dilakukan untuk selanjutnya, dan tentu saja tiap-tiap tingkatan pengguna akan memiliki perbedaan

pada username dan password yang berguna untuk melakukan identifikasi terhadap bidang atau pengguna di Puskesmas. (Satriadi, 2019)

2.3 Kerangka Konsep



Bagan 2.2 Kerangka Konsep

Sumber : Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik indonesia Nomor No.35 Tahun 2012

Kegiatan pelayanan dalam puskesmas yang terutama yaitu pendaftaran pasien pada pengelolaan pendaftaran kegiatan yang dilakukan yaitu, mengoperasikan mesin pendaftaran pasien pendaftaran otomatis sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah dibuat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Republik indonesia Nomor 35 tahun 2012. Pendaftaran pasien di puskesmas donomulyo menggunakan mesin otomatis dengan web e-Puskesmas, dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yaitu standar operasional prosedur pendaftaran pasien yang akan dikaji seperti pada gambar kerangka konsep diatas.