



Tingkat Kepatuhan Puskesmas Candi Dalam Melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Izzatin Mukhlislah Nurfillaili)*

1) Prodi Magister Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

Disetujui: April 2023; Direview: Mei 2023 ; Diterima: Juni 2023

Abstrak

Puskesmas berfungsi sebagai unit pelaksana. Evaluasi pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan publik sangat diperlukan. Penilaian tersebut menggunakan variabel dan indikator berdasarkan kewajiban yang dibebankan kepada penyelenggara negara untuk memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan Bab IV UU Pelayanan Publik dan mengukur hasil dengan sistem lampu lalu lintas (zona merah, kuning zona, dan zona hijau) untuk menentukan bahwa tingkat kepatuhan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah masih di bawah harapan. Standar pelayanan publik tidak boleh diabaikan karena hal itu dapat menurunkan mutu pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepatuhan pelayanan kesehatan di Puskesmas Candi, kesesuaian proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Candi, dan fasilitas penunjang yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Candi. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Berdasarkan temuan penelitian, disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan Puskesmas Candi terhadap pelayanan kesehatan termasuk dalam "zona hijau". Meskipun, terdapat beberapa hal pelayanan yang diberikan belum maksimal. Penelitian ini membantu untuk perencanaan kedepan terkait tingkat kepatuhan pelayanan kesehatan yang harus diperbaiki.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kesehatan, Kepatuhan Pelayanan, Standar Pelayanan

Abstract

Puskesmas functions as the implementing unit. Evaluation of health services in accordance with public service standards is needed. The assessment uses variables and indicators based on the obligations imposed on state administrators to meet public service standards as referred to in Article 15 and Chapter IV of the Public Service Law and measures results with a traffic light system (red zone, yellow zone and green zone) to determine that the level of compliance, institutions, and local government is still below expectations. Public service standards should not be ignored because it can reduce the quality of services offered to the community. The purpose of this study was to assess the level of adherence to health services at the Candi Health Center, the suitability of the health service process at the Candi Health Center, and the supporting facilities used in the delivery of health services at the Candi Health Center. The research methodology used is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques namely observation, interviews, and documentation. While the data collection techniques used are data collection, data condensation, data presentation, drawing conclusions, and verification. Based on the research findings, it is interpreted that the level of compliance of the Candi Health Center with health services is included in the green zone. Although, there are some things the services provided are not optimal. This research helps future planning related to the level of adherence to health services that must be improved.

Keywords: Public Services, Health, Service Compliance, Service Standards

How to Cite: Nurfillaili, Izzatin Mukhlislah (2023). Judul Tingkat Kepatuhan Puskesmas Candi Dalam Melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, Vol (11): 60-67

*Corresponding author:

E-mail: izzatin.mukhlislah.nurfillaili-2021@fisip.unair.ac.id

ISSN 2549-1660 (Print)

ISSN 2580-2011 (Online)

PENDAHULUAN

Peningkatan standar pelayanan publik merupakan bagian dari proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas Reformasi Birokrasi Nasional (RBN) yang didalamnya termasuk pemenuhan standar pelayanan publik sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan sebagai sarana untuk menegakkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Kualitas pelayanan menurun akibat ketidaktahuan standar pelayanan publik. Setiap instansi pemerintah pusat maupun daerah harus memiliki harus memiliki standar pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi dari masing-masing setiap instansi (Titania & Nursadi, 2023). Indikasi yang terlihat, seperti tidak adanya pemberitahuan layanan yang ditunjukkan, sehingga kemungkinan adanya ambiguitas hukum yang ekstrim dalam pelayanan publik. Hal tersebut dapat diketahui melalui Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020 yang diterbitkan di tahun 2021 terkait pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Candi, sebagai berikut:

Tabel 1. Pencapaian Program Pelayanan Kesehatan Puskesmas Candi

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Tingkat Keberhasilan
Persentase penduduk umur 15-59 th mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar	100%	26,81%	Kurang
Persentase penduduk umur 60 th keatas mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar	100%	26.81%	Kurang
Persentase penderita hipertensi mendapat-	100%	17%	Kurang

kan pelayanan kesehatan sesuai standar			
Persentase penderita diabetes mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar	100%	46,75%	Kurang
Persentase orang dengan TB mendapatkan pelayanan TB sesuai standar	100%	8,99%	Kurang
Persentase orang beresiko terinfeksi HIV mendapatkan pemeriksaan HIV sesuai standar	100%	46,8%	Kurang

Sumber: Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo 2020 (2021)

Unit pelayanan publik mungkin memiliki waktu pelayanan yang ambigu jika tidak ada standar dan prosedur pelayanan yang berlaku. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia NO. 25 Tahun 2009 Pasal 1 mendefinisikan pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan akan produk, jasa, dan/atau pelayanan administrasi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan pembatasan legislatif. Sehingga Dinas Kesehatan mempunyai tugas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat setempat dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota.

Berdasarkan potensi untuk memajukan perwujudan hak warga negara, Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang progresif. Ketentuan inti dari Undang-Undang Pelayanan Publik mengatur mulai dari tataran paradigmatik, khususnya terkait paradigma hak-hak dasar warga negara dan pengarusutamaan gender, hingga terwujudnya tataran operasional, antara lain menjamin partisipasi masyarakat luas, menetapkan standar pelayanan, menetapkan pengawasan pelayanan publik, kelembagaan, dan penguatan peran Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia menentukan tercapai tidaknya persyaratan pelayanan tersebut berdasarkan kewenangan yang secara khusus ditentukan dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Ombudsman Republik Indonesia memosisikan dirinya dalam penelitian kepatuhan sebagai masyarakat pengguna layanan yang berkepentingan untuk mengetahui hak-haknya dalam memanfaatkan layanan publik, antara lain ada atau tidaknya persyaratan layanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur layanan, dan alur, yang sesuai. fasilitas, pelayanan yang ramah, nyaman, dan lain-lain. Seperti yang telah dilakukan oleh organisasi lain, Ombudsman Republik Indonesia tidak mengevaluasi bagaimana regulasi yang berkaitan dengan standar pelayanan disusun dan ditetapkan sehingga nilai-nilai pelayanan publik dapat diwujudkan. Nilai-nilai pelayanan publik adalah bagian dari harapan etis yang lebih luas yang merupakan bagian integral dari pelayanan publik (M'Mugambi, Okeyo, & Muthoka, 2020).

Dalam menentukan terkait kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah dapat memenuhi standar pelayanan publik yang sesuai dengan Pasal 15 dan Bab IV Undang-Undang Pelayanan Publik, penilaian sesuai dengan variabel dan indikator berdasarkan kewajiban tersebut. Hasil yang diukur menggunakan sistem lampu lalu lintas (zona merah, kuning, dan hijau) menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masih di bawah harapan.

Masyarakat percaya bahwa pemerintah mampu menjalankan perannya sebagai pengelola kegiatan pemerintahan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kepercayaan publik menggambarkan suatu

kondisi dimana masyarakat memiliki keyakinan terhadap kompetensi pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pengelola kegiatan pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (Widaningrum, 2017).

Berdasarkan realisasi anggaran di tahun 2020 yang dapat dilihat melalui Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo tahun 2020 yang telah diterbitkan di tahun 2021 menunjukkan bahwa realisasi anggaran belum dilaksanakan maksimal. Hal tersebut dapat diketahui melalui tabel berikut:

Tabel 2. Realisasi Anggaran Pelayanan Kesehatan Puskesmas Candi

Kegiatan	Anggaran Tahun 2020	Realisasi Tahun 2020	Persentase
Pelayanan Kesehatan masyarakat di Puskesmas Candi	113.226.000	78.357.950	69,20%
Pelayanan Upaya Kesehatan BOK Puskesmas Candi (DAK)	999.262.400	480.223.822	48,06%
Penyediaan Biaya operasional dan pemeliharaan Puskesmas Candi	715.312.345	482.517.331	67,46%
Peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang didukung oleh sumber daya kesehatan PPK BLUD Puskesmas Candi	4.126.042.440	3.308.231.826	80,18%

Sumber: Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo tahun 2020 (2021)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa realisasi anggaran yang dilakukan belum maksimal, sehingga mengakibatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat juga kurang maksimal. Data dan informasi lebih lanjut dari akibat banyaknya persyaratan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu dilakukan kajian menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu karena ada berbagai aturan dalam peraturan perundang-undangan yang harus diikuti. Dalam konteks pelayanan publik, pemangku kepentingan, baik penyedia layanan maupun konsumen layanan, merupakan satu objek yang harus diwaspadai. Oleh karena itu penulis melacak tingkat kepatuhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas candi di Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kecukupan proses pelayanan kesehatan puskesmas, serta mengidentifikasi sarana dan prasarana pendukung yang selama ini digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Candi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Creswell (2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah pendekatan untuk memahami dan menggali baik individu maupun kelompok dalam permasalahan sosial. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (Vanderstoep & Johnston, 2009) yaitu observasi dengan melihat langsung keadaan di lapangan, kemudian mewawancarai orang-orang yang mendapat pelayanan kesehatan di Puskesmas Candi, disamping dokumentasi yang dikumpulkan oleh peneliti. Sedangkan analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah Miles & Huberman (2014) yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kriteria Keterangan Penilaian kepatuhan

Hasil penilaian kepatuhan akan menghasilkan 3 kategori predikat penilaian yaitu zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik , zona kuning atau predikat

kepatuhan sedang terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan zona merah atau menggambarkan predikat kepatuhan rendah terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Metode ini biasanya digunakan untuk menilai tingkat kepatuhan pelayanan publik dari instansi pemerintah.

Tabel 3 Predikat Penilaian Kepatuhan

Zona	Tingkat Kepatuhan	Penilaian
Zona merah	Rendah	0-500
Zona Kuning	Sedang	501-800
Zona Hijau	Tinggi	801-1000

Dari penilaian menggunakan metode diatas dapat diketahui pelayanan publik yang dilakukan oleh Puskesmas Candi kepada masyarakat termasuk kedalam kategori zona merah, zona kuning, atau zona hijau. Sehingga dapat mengetahui rencana kedepannya berdasarkan hasil dari penilaian tingkat kepatuhan pelayanan publik di Puskesmas Candi.

Variabel penilaian pelayanan publik melihat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 terkait penyelenggaraan berkewajiban untuk:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawab
- j. Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik

- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga Negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan peundang-undangan.

Adapun 3 elemen kunci untuk memantau kinerja rencana suksesi adalah kontinuitas,

Tabel 4. Penilaian Tingkat Kepatuhan Pelayanan di Puskesmas Candi

No	Variabel Penilaian	Kategori	Komponen Indikator	Nilai	Detail Nilai
1	Standar Pelayanan	Utama	1). Dasar Hukum	5	5
			2). Persyaratan	5	5
			3). Sistem Mekanisme dan Prosedur		
			a. SOP	5	5
			b. Bagan Alur	5	5
			4). Produk Layanan	5	5
			5). Jangka Waktu Penyelesaian	10	8
			6). Biaya /Tarif	10	10
			7). Sarana, Prasarana, Fasilitas		
			a. Ruang Tunggu	1	1
			b. Pendingin Ruangan	1	1
			c. Tempat Duduk	1	1
			d. Sarana Antrian	1	1
			e. Toilet	1	1
			f. Televisi	1	1
			g. Meja Layanan	1	1
			h. Tempat Parkir yang memadai	1	1
8)	Jumlah Pelaksana	Utama	a. Tata Tertib	2	2
			b. Kode Etik	1	0
				1	1
2.	Maklumat Pelayanan	Utama	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	5	5
3.	Sistem Informasi Pelayanan	Utama	Ketersediaan Sistem Informasi Pelayanan Publik secara manual atau elektronik (Booklet/Pamflet/Banner/ Website)	10	6
4.	Perilaku SDM	Utama	Keadilan dalam memberikan pelayanan	2	2
5.	Pelayanan Khusus	Utama	Sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus		
			a. Ram	0,5	0,5
			b. Jalur pemandu	0,5	0,5
			c. Pegangan rambatan	0,5	0
			d. Tombol Lift timbul & suara	0	0
			e. Toilet khusus	0,5	0
			f. Ruang khusus ibu menyusui dan	0,5	0

			anak		
			g. Loker khusus	0,5	0,5
6	Visi, Misi dan Moto	Tambahkan	Visi + Misi	2	2
			Motto	1	1
7	ISO 9001:2008	Tambahan	Adopsi ISO 9001:2008	2	0
8.	Atribut	Tambahan	Petugas penyelenggara layanan menggunakan pakaian seragam?	1	0
			Petugas penyelenggara layanan menggunakan ID card?	1	0
9	Sistem Pelayanan Terpadu	Utama	Satu Atap/Satu Pintu	6	6
10	Pengelolaan Pengaduan	Utama	Mempunyai unit pengaduan khusus yang mengelola unit pengaduan?	1	0
			Pejabat Pengelola Pengaduan	2	0
			Loker Pengaduan/Ruangan Pengaduan	1	0
			Sarana Pengaduan (SMS/Telpon/Fax/ email/ dll) pengaduan	2	2
			Informasi prosedur/tata cara pengaduan	1	0
			Informasi pengelolaan pengaduan yang dipajang di ruang pengelola pengaduan dan atau di ruang pelayanan	1	0
TOTAL				100	81,5
TOTAL Nilai (Nx10)				815	

Dapat kita ketahui skor dari hasil tabel di atas terkait penilaian terhadap tingkat kepatuhan puskesmas candi dalam melaksanakan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah 815 . Hal ini menyatakan bahwa tingkat kepatuhan puskesmas candi masih berada di tingkat kepatuhan tinggi (zona hijau). Evaluasi penilaian yang dilakukan sejalan dengan temuan observasi yang dilakukan di Puskesmas Pura berdasarkan faktor-faktor yang teridentifikasi dalam penilaian tingkat kepatuhan pelayanan publik berdasarkan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada variabel penilaian standar pelayanan puskesmas candi, jangka waktu penyelesaian mendapatkan skor 8. Hal ini dikarenakan terdapat pelayanan yang cukup baik dalam waktu pelayanan dan pengambilan obat. Terdapat persyaratan yang tertulis untuk dapat melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan SOP dan bagan alur dalam proses rujukan di puskesmas

Candi. Telah tersedianya transparansi mengenai tarif/biaya bagi pengguna pelayanan di puskesmas candi kepada masyarakat pengguna pelayanan. Puskesmas candi telah memberikan fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat. Ruang tunggu ini berada didepan ruang depan puskesmas tersebut seperti terlihat pada gambar. Dengan adanya tempat duduk yang tersedia cukup banyak, masyarakat dapat menunggu panggilan dengan santai atau ber duduk pada kursi yang tersedia. Masyarakat tidak perlu khawatir berdiri lama menunggu giliran dipanggil untuk diperiksa kesehatannya. Dalam hal pemberian sarana prasana puskesmas candi ini telah menyediakan antrian elektronik kepada masyarakat. Puskesmas candi telah menggunakan sistem elektronik yang memudahkan masyarakat dalam mengantri. Pegawai puskesmas tidak perlu berteriak-teriak untuk memanggil pasien. Hal ini membantu pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Masyarakat yang datang ke puskesmas kemudian

terdapat tempat untuk mengambil nomor antrian, setelah itu masyarakat mendapatkan nomor antrian sesuai nomor terakhir diambil masyarakat yang dulu mengantri sehingga masyarakat menunggu giliran untuk dipanggil masuk ke dalam ruangan. Terdapat meja pelayanan bagi pasien umum bukan pasien lanjut usia, meja ini digunakan untuk mengumpulkan syarat syarat yang digunakan dan pencarian berkas pasien. Tetapi bagi pasien lansia, terdapat loket khusus dan langsung masuk ke ruang lansia tanpa harus ke meja kajian awal. Selain itu tata tertib penulis memberi skor 0 dan kode etik dengan skor 1 dikarenakan tidak adanya sebuah informasi yang terpublis digedung puskesmas candi ini mengenai tata tertib tetapi terdapat kewajiban dan hak pasien.

Pada variabel penilaian Maklumat Pelayanan penulis memberikan skor 5. Puskesmas candi telah memiliki maklumat pelayanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat pengunjung puskesmas candi tersebut. Maklumat pelayanan ini ditempatkan didinding ruang puskesmas candi yang dapat diketahui pegawai maupun masyarakat pengguna pelayanan kesehatan puskesmas candi. Pernyataan tertulis disebut maklumat pelayanan untuk memasukkan semua komitmen dan jaminan spesifik yang dibuat dalam standar layanan. Semua pegawai di pusat kesehatan pura harus beroperasi dan menawarkan layanan publik sebaik mungkin kepada masyarakat melalui pengumuman layanan. Begitu juga dengan masyarakat menggunakan pelayanan puskesmas candi dalam mendapatkan pelayanan tersebut. Hal itu dimaksudkan agar maklumat pelayanan di Puskesmas Pura dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, khususnya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pura, sehingga dapat memuaskan masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut. Pemberitahuan Layanan membantu orang dalam memahami tujuan organisasi, standar untuk layanan yang ditawarkan, cara menghubungi penghuni, dan cara menawarkan perbaikan jika terjadi kesalahan dengan layanan yang disediakan. Deklarasi Layanan mengklarifikasi layanan yang ditawarkan kepada penyedia layanan. Dapat kita ketahui bahwa puskesmas candi telah menunjukkan adanya maklumat pelayanan yang tersedia di tempat yang dapat dijangkau masyarakat.

Pada variabel penilaian sistem informasi pelayanan penulis memberikan skor 6. Hal ini

disebabkan oleh tidak adanya sistem informasi pelayanan menggunakan media elektronik. Puskesmas candi hanya memberikan sebuah sistem informasi melalui madding, banner, pamflet dan sejenisnya. Tidak ada halaman web yang dapat diakses. Dengan tersedianya e-government, masyarakat dapat lebih mudah menghubungi instansi yang mereka butuhkan karena pentingnya media elektronik dalam suatu layanan sistem informasi yang disediakan oleh instansi manapun. Jika badan tersebut tidak menawarkan tata kelola elektronik, ia harus mengembangkan layanan baru yang akan bermanfaat bagi masyarakat saat ini. Pada variabel penilaian perikulu sumber daya manusia penulis memberikan skor 2. Dari hasil pengamatan dilapangan menyatakan bahwa pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang. Keadilan ini dapat dilihat dari kesesuain antrian berdasarkan nomor antrian yang dimiliki pasien.

Pada variabel penilaian pelayanan khusus penulis memberi skor 1,5 dari 3. Terdapat beberapa sarana untuk dalam mempermudah pasien berkebutuhan khusus saat melakukan pelayanan yaitu kursi roda dan jalur untuk mempermudah dalam menjalankan kursi roda. Selain itu juga terdapat loket khusus lansia, pasien disabilitas, pasien usia dibawah 6 tahun dan gawat darurat di puskesmas ini. Tetapi ada beberapa pelayanan khusus yang tidak tersedia di puskesmas ini yaitu pegangan rambatan, toilet khusus maupun ruangan ibu menyusui dan anak.

Pada variabel penilaian visi, misi dan motto penulis memberikan skor 1. Terdapat adanya visi, misi serta motto dari puskesmas candi yang berada didinding salah satu ruangan puskesmas candi yang dapat diketahui oleh masyarakat. Adanya transparansi visi, misi serta motto kepada masyarakat.

Pada variabel penilaian ISO 9001:2008 penulis memberikan skor 0. Karena tidak dapat diketahui bahwa puskesmas candi mengadopsi ISO 900:2008 atau tidak. Tidak adanya ISO 900:2008 yang berada di puskesmas candi tersebut.

Pada variabel penilaian sistem pelayanan terpadu dalam puskesmas ini penulis memberi skore 6 karena dalam puskesmas ini menggunakan sistem pelayanan satu atap yang cukup baik. Hal tersebut dilihat dari terdapatnya berbagai poli dalam puskesmas ini sehingga mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pada variabel penilaian pengelolaan pengaduan dalam puskesmas ini penulis memberi skor 2 dari 6. Karena dalam puskesmas ini dinilai kurang baik dalam melakukan pengelolaan pengaduan hal tersebut dilihat dari tidak adanya unit pengaduan khusus untuk mengelola pengaduan, tidak adanya pejabat pengelola pengaduan, tidak adanya ruangan atau loket pengaduan, tidak adanya informasi mengenai prosedur atau tata cara pengaduan serta hanya terdapat sarana pengaduan saja.

SIMPULAN

Skor dari hasil tabel penilaian terhadap tingkat kepatuhan puskesmas candi terhadap pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah 815. Hal ini menyatakan bahwa tingkat kepatuhan puskesmas candi masih berada di tingkat kepatuhan tinggi (zona hijau). Secara keseluruhan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Candi kepada masyarakat dapat dikatakan cukup baik. Namun, terdapat beberapa sarana dan prasarana yang tidak mendukung masyarakat berkebutuhan khusus seperti pegangan rambatan, toilet khusus.

Selanjutnya tidak adanya unit pengaduan khusus untuk mengelola pengaduan, tidak adanya pejabat pengelola pengaduan, tidak adanya ruangan atau loket pengaduan, tidak adanya informasi mengenai prosedur atau tata cara pengaduan serta hanya terdapat sarana pengaduan saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). United Kingdom: Sage.
- M'Mugambi, D. K., Okeyo, W., & Muthoka, M. (2020). Public Sector Reforms in Compliance With Public Service Ethics: the Case of County Governments in Kenya. *African Journal of ...*, (9), 76–98. Retrieved from <https://ajoeijournals.org/sys/index.php/ajoei/article/view/128>
- Nasution, Irwan and Deliana. 2016. "Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Medan Denai Kota Medan." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 4(2):152–61.
- Payne, R. A., Hovarter, R., Howell, M., Draws, C., & Gieryn, D. (2018). Succession Planning in Public Health: Addressing Continuity, Costs, and Compliance. *Nurse Leader*, 16(4), 253–256. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2018.05.008>
- Sanah, Nor. 2017. "Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser." *EJournal Ilmu Pemerintahan* 5(1):305–14.
- Siahaan, F. C., & Nohan, S. (2019). Analisis Tingkat Kepatuhan Unit Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Prosiding Simposium Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi Ke-21*.
- Titania, M. Y., & Nursadi, H. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>
- Werni, Sefrina, Iin Nurlinawati, and Rosita. 2017. "Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Esensial Di Puskesmas Terpencil Dan Sangat Terpencil." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan* 1(1):50–57
- Widaningrum, A. (2017). Public Trust and Regulatory Compliance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 21(1), 1.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan.
- Miles, M., & Huberman, M. (2014). *Qualitative Data Analysis*. United States: Sage.
- Mustafa, Abdul Talib. 2017. *Kemitraan Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Ridwan, Juniarso and M. H. Achmad Sodik Sudrajat. 2014. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Vanderstoep, S. W., & Johnston, D. D. (2009). Research Methods For Everyday Life: Blending Qualitative and Quantitative Approaches. In *Future Generation Computer Systems* (1st ed., Vol. 126).
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. (2021). Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Tahun 2020