
**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
(PUSKESMAS) MOYUDAN SLEMAN YOGYAKARTA**

Penulis 1: Isna Septia Rusdi
Penulis 2: Purwanto
Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Email : rusdy09uny@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman dengan indikator; 1) prosedur pelayanan publik; 2) waktu penyelesaian pelayanan; 3) biaya pelayanan; 4) sarana dan prasarana. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi; wawancara, observasi dan dokumentasi. Subyek dalam penelitian ini adalah kepala bagian tata usaha, petugas pendaftaran, petugas bagian pelayanan umum, petugas laboratorium, petugas bagian pelayanan kesehatan ibu dan anak, dan apoteker dengan cara penentuan informan menggunakan teknik purposif. Teknik keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber. Hasil penelitian; 1) prosedur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditentukan. Alur pelayanan dibagi sesuai dengan bagian pelayanannya masing-masing. Prosedur pelayanan sederhana, mudah dipahami dan mudah dijalankan; 2) Waktu pelayanan dimulai dari pukul 07.30 sampai dengan 14.30 WIB untuk hari Senin sampai dengan Kamis, 07.30 sampai dengan 11.30 WIB untuk hari Jum'at, dan 07.30 sampai dengan 13.00 WIB untuk hari Sabtu. Waktu penyelesaian pelayanan setiap orang kurang lebih 10 menit; 3) Biaya pelayanan jelas dan transparan. Biaya pelayanan mengacu pada peraturan Bupati Sleman nomor 59 tahun 2012. Puskesmas Moyudan tidak memungut biaya diluar biaya yang telah ditetapkan; 4) sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan meliputi; alat-alat medis, alat-alat non medis, dan gedung Puskesmas. Sarana dan prasarana dibeberapa bagian pelayanan masih belum memenuhi kebutuhan Puskesmas.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Puskesmas Moyudan

**THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE AT COMMUNITY HEALTH
CENTER (PUSKESMAS) MOYUDAN SLEMAN YOGYAKARTA**

ABSTRACT

The research is conducted in order to observe the implementation of public service activity at community health center (Puskesmas) Moyudan Sleman based on the indicators as follows; 1) Public service procedure; 2) Completion service duration; 3) Service cost; 4) Facilities and infrastructure. The research design is a qualitative descriptive. The techniques in collecting the data include interview, observation and documentation. The subject of the research is the head of administration staff, the registration officer, service officer, laboratory officer, maternal and child health officer and pharmacist. The source of research is decided by using purposive technique. The data validation used in this research is source triangulation. The results of this research found as follows; 1) service procedure have run

properly based on the service regulation. The service regulation divided based on its own service fields. 2) The service schedule started at 07.30 A.M to 14.30 P.M on Sunday to Thursday, 07.30 A.M to 11.30 P.M on Friday and 07.30 A.M to 13.00 P.M on Saturday. The completion time to serve one person is approximately 10 minutes per service. 3) The service cost is clear and transparent. The service cost refer to the Sleman regent regulation number 59 year 2012. Moyudan community health center do not request any additional charge for it's not mention on the given regulation. 4) Medium and infrastructure at Moyudan community health center such as medical equipment, non-medical equipment and Moyudan community health center's building has been well provided. However some other Medium and infrastructure at service division have not meet the need of the Moyudan community health center's need.

Key Words: Public Service, Moyudan Community Health Center

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib dan beberapa upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan. Ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan.

Pelayanan publik merupakan pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Menurut Lijan Poltak Sinambela

(2008:5) mengatakan “pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik,” Upaya kesehatan yang dilakukan Puskesmas diselenggarakan dengan menitik beratkan pada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Kesehatan masyarakat adalah salah satu modal pokok dalam rangka pertumbuhan dan kehidupan bangsa dan mempunyai peran penting dalam rangka meningkatkan derajat hidup bangsa. Pemerintah membentuk sebuah unit kesehatan yang disebut Pusat Kesehatan Masyarakat. Menurut Azrul Azwar (2010: 125) puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan unit ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena cukup efektif membantu

masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Indikator yang digunakan sebagai dasar pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yang meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Puskesmas Moyudan memiliki permasalahan dalam pelayanannya. Pasien masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Moyudan. Pelayanan yang diberikan belum memuaskan pasien pengguna jasa Puskesmas. Salah satu masalah tersebut adalah kurang cepatnya pelayanan dan penanganan pasien sehingga menyebabkan antrean panjang pasien. Masalah tersebut terjadi karena kurangnya tenaga baik medis maupun tenaga administrasi. Kurangnya tenaga medis maupun administrasi menyebabkan kurang optimalnya pelayanan, yang menyebabkan pelayanan terhadap pasien terganggu.

Masyarakat dapat memberikan kritik maupun saran kepada pihak Puskesmas jika merasa pelayanan yang diberikan kurang memenuhi harapan. Keluhan masyarakat terhadap Puskesmas antara lain sarana prasarana yang belum memadai, kurang jelasnya alur pelayanan sehingga membuat pasien kebingungan, dan antrean pasien terlalu lama. Masalah kurangnya petugas pemberi pelayanan juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan. Tenaga medis maupun administrasi di Puskesmas sudah ditentukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, sehingga pihak Puskesmas tidak dapat menambah sendiri tenaga medis maupun administrasi tanpa persetujuan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.

Waktu pelayanan yang relatif singkat di Puskesmas Moyudan masih menjadi kendala yang belum bisa terpecahkan. Pasien yang menumpuk menunjukkan kurang cepatnya pelayanan dan waktu pelayanan yang singkat. Pelayanan mulai dibuka pukul 07.30 sampai dengan pukul 12.00 untuk pendaftaran, dan 07.30 sampai dengan 14.30 untuk selain hari Jumat dan Sabtu. Waktu pelayanan yang singkat ini tidak sebanding dengan banyaknya pasien, sehingga masih menjadi sebuah masalah pelayanan di Puskesmas. Kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Penanganan terhadap pasien yang diberikan pegawai dan dokter relatif lama. Sehingga menambah waktu tunggu pasien menjadi semakin lama. Saat ini Puskesmas Moyudan tengah menggalakkan program untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana diharapkan nantinya Puskesmas Moyudan menjadi pusat kesehatan masyarakat yang menjadi tempat rujukan pertama masyarakat desa di sekitar Puskesmas.

Melihat kondisi yang ada di Puskesmas Moyudan tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta”.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggali fakta yang ingin diketahui dan kemudian dideskripsikan apa adanya, tidak memanipulasi data serta tidak dilakukan uji hipotesis. Penelitian ini menghimpun data dan mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Moyudan.

Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Moyudan yang beralamatkan di Ngentak, Sumberrahayu, Moyudan, Sleman.

Adapun waktu penelitian pada tanggal 25 April sampai dengan 4 Mei 2016.

Definisi operasional

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang yang terjadi akibat adanya interaksi dengan orang lain. Pelayanan pada sektor publik merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan yang sebaik-baiknya dan memenuhi standar pelayanan. Indikator pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik antara lain (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian pelayanan, (3) biaya pelayanan, (4) sarana dan prasarana.

Informan penelitian

Informan kunci pada penelitian ini adalah Kepala Bagian Tata Usaha Puskesmas Moyudan. Informan pendukung pada penelitian ini adalah petugas pendaftaran, apoteker, petugas bagian pelayanan umum, petugas laboratorium, dan petugas bagian pelayanan KIA/KB. Pemilihan informan penelitian mengambil teknik purposif yakni pemilihan informan secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Model analisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan tiga komponen, yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian atau penyederhanaan, pengabsahan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung dan berlanjut terus setelah

penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Dari permulaan pengolahan data, peneliti mulai mencari makna dari data-data yang telah terkumpul. Selanjutnya mencari arti dan penjelasannya kemudian menyusun pola – pola hubungan tertentu yang mudah dipahami dan ditafsirkan. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban setiap permasalahan yang ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pada sector kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Puskesmas Moyudan sebagai lembaga kesehatan milik pemerintah untuk melaksanakan pelayanannya berpedoman pada standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Mengacu pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut, berikut data hasil penelitian masing- masing standar pelayanan.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tahapan yang harus dilalui dalam

proses penyelesaian pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dicantumkan bahwa prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Prosedur merupakan tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan. Sistem dan prosedur tersebut termasuk dalam standar pelayanan yang diterapkan oleh Puskesmas Moyudan dalam pelaksanaan pelayanannya agar masyarakat puas terhadap puskesmas dan menjadikan puskesmas sebagai tempat rujukan pertama bagi masyarakat. Standar pelayanan tersebut meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan serta kemudahan akses.

Berdasarkan hasil wawancara, Puskesmas Moyudan melaksanakan pelayanan sesuai prosedur. Informasi mengenai prosedur pelayanan dapat diketahui oleh pasien dengan mudah dan jelas. Apabila ada hal yang tidak dimengerti oleh masyarakat dapat langsung menanyakan kepada petugas pendaftaran. Prosedur pelayanan juga tidak mengalami kendala dalam pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan standar operasional. Hasil wawancara sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil observasi, kesederhanaan prosedur pelayanan telah terlaksana. Prosedur pelayanan tidak rumit dan pasien tidak mengalami kebingungan dalam mengikuti prosedur pelayanan. Petugas memberikan arahan kepada pasien yang belum mengerti prosedur

pelayanan di Puskesmas Moyudan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa Puskesmas Moyudan telah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur, dan informasi mengenai prosedur mudah dipahami oleh pasien.

2. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Puskesmas Moyudan

Waktu merupakan elemen penting dalam pelaksanaan pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan menjadi pegangan bagi pasien/masyarakat sebagai jaminan selesainya setiap pelayanan yang diberikan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan mengharapkan waktu penyelesaian benar-benar tepat sehingga tidak mengganggu aktivitas yang lain serta akan menghemat tenaga dan biaya.

Berdasarkan hasil wawancara, waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat dipastikan karena tergantung dari antrean dan keperluan setiap pasien. Pendaftaran pasien baru membutuhkan waktu sekitar 7 menit. Bagian pendaftaran memonitoring waktu yang dibutuhkan untuk setiap pasien baru dengan batasan waktu maksimal 10 menit sesuai dengan target yang telah ditetapkan di Puskesmas Moyudan. Jadwal pelayanan setiap harinya terletak di sebelah bagian kasir dan ruang KIA, sehingga pasien dapat mengetahui jadwal pelayanan yang berada di Puskesmas Moyudan.

Berdasarkan hasil observasi, waktu penyelesaian yang dibutuhkan untuk setiap pasien tidak pasti karena tergantung dari banyak tidaknya pasien yang mengantri dan keperluannya. Rata rata waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran pasien baru selama 7 menit. Jadwal pelayanan berada di sebelah ruang kasir dan ruang KIA. Pelayanan dimulai pukul 07.30 sampai pukul 14.30 WIB untuk pelayanan hari Senin

sampai Kamis. Pelayanan hari Jum'at dimulai pukul 07.30 sampai pukul 11.30 WIB. pelayanan hari sabtu dimulai pukul 07.30 sampai dengan pukul 13.00 WIB.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/6/2003 salah satunya yaitu "Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan". Hal lain seperti yang tercantum berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu ketepatan waktu dan kecepatan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan dan masyarakat umum.

3. Biaya Pelayanan di Puskesmas Moyudan

Biaya pelayanan merupakan biaya yang dikenakan untuk pelayanan yang telah diberikan. Pemerintah Kabupaten Sleman menetapkan tarif puskesmas yakni sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 Tahun 2012 tentang tarif pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang salah satunya menyebutkan bahwa rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara, biaya pelayanan yang dikenakan di

Puskesmas Moyudan mengacu pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 tahun 2012 tentang tarif pelayanan kesehatan pada Puskesmas. Rincian biaya di Puskesmas terletak di samping ruang pendaftaran.

Berdasarkan hasil observasi, biaya pelayanan sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 tahun 2012. Puskesmas tidak menarik biaya lain selain biaya yang telah ditetapkan oleh Peraturan Bupati tersebut. Terdapat papan berisikan rincian biaya pelayanan sesuai dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 tahun 2012. Papan rincian biaya pelayanan berada di samping ruang pendaftaran.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Puskesmas sudah terperinci dan sesuai dengan peraturan Bupati Sleman nomor 59 tahun 2012. Sesuai yang tercantum dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan perundang-undangan.

4. Sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan mulai dari gedung, peralatan medis, perlengkapan kantor dan sarana dan prasarana penunjang pelayanan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, sarana dan prasarana di Puskesmas Moyudan masih ada kekurangan di beberapa bagian. Gedung Puskesmas Moyudan sudah cukup memadai, terdiri dari dua lantai. Peralatan medis maupun non

medis yang dimiliki Puskesmas Moyudan masih belum terpenuhi seluruhnya, hal ini diakibatkan masalah birokrasi dengan pemerintah. Terdapat pula sarana dan prasarana lain yaitu ambulance, toilet, mushola, tempat bermain anak-anak, ruang tunggu, televisi. Puskesmas Moyudan juga menyediakan fasilitas lain seperti kotak saran untuk menampung keluhan dari masyarakat yang dapat membantu Puskesmas memperbaiki pelayannya.

Berdasarkan hasil observasi, sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Moyudan terdiri dari ruangan di lantai bawah yang sebagian besar digunakan untuk kegiatan pelayanan tindakan medis seperti ruang tindakan, ruang BP Gigi, ruang BP Umum, ruang KIA/KB. Ruangan lantai atas sebagian besar digunakan untuk ruangan pelayanan non medis, seperti ruang Kepala Puskesmas, ruang Tata Usaha, Aula. Beberapa sarana yang masih belum terpenuhi diantaranya seperti yang berada di ruang Laboratorium belum ada pembatas ruangan, sirkulasi udara hanya menggunakan kipas angin sehingga temperature ruangan kurang kondusif, dan peralatan laboratorium yang kurang lengkap.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa Puskesmas Moyudan masih perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan. Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang

memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh pasien. Prosedur pelayanan sudah cukup jelas, dapat dilihat pada bagian poli masing-masing.
2. Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta tidak dapat dipastikan karena lama atau tidaknya pelayanan tergantung dari jumlah pasien dan keperluannya.
3. Biaya pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta sudah terperinci dengan jelas dan transparan. Biaya pelayanan di Puskesmas Moyudan mengacu pada Peraturan Bupati Sleman Nomor 59 tahun 2012.
4. Sarana dan prasarana Puskesmas Moyudan kurang lengkap. Beberapa bagian poli masih kekurangan sarana maupun prasarana.

Saran

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan, maka saran untuk pelayanan di Puskesmas Moyudan Sleman Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap sebaiknya segera dilengkapi agar kegiatan pelayanan dapat terlaksana dengan lebih optimal.
2. Sosialisai ataupun promosi tentang Puskesmas Moyudan sebaiknya lebih ditingkatkan agar semakin banyak masyarakat yang berobat di Puskesmas Moyudan.

DAFTAR PUSTAKA

Lijan Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Azrul Azwar. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : BINAPURA AKSARA.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2003). "*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*"