

SKRIPSI
NILAI INTEGRITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS PUSKESMAS TAMALATE KOTA MAKASSAR)

DIANA DAUD

E211 16 504



PROGAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

2020



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Diana Daud (E211 16 504), Nilai Integritas Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Puskesmas Tamalate Kota Makassar), xv + 78 Halaman + 2 Gambar + 2 Tabel + 26 Pustaka (1992-2019) + 9 Lampiran + Dibimbing oleh Dr. Syahribulan, M.Si dan Dr. Hamsinah, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Nilai Integritas Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Puskesmas Tamalate Kota Makassar). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dimana jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui, wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder bersumber dari data Puskesmas Tamalate Kota Makassar. Masalah dari penelitian ini mengenai nilai integritas pada pelayanan di Puskesmas Tamalate Kota Makassar adalah petugas pulang terlebih dulu dari jam yang ditentukan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa integritas pelayanan pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah dijalankan dengan baik, walaupun masih ada yang perlu diperbaiki. Diantaranya masih ada pasien yang belum mengetahui alur pelayanan pada Puskesmas Tamalate Makassar.

Kata Kunci : Nilai Integritas, Pelayanan, Puskesmas Tamalate Kota Makassar



HASANUDDIN UNIVERSITY

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

ABSTRACT

Diana Daud (E211 16 504), The Value of Integrity in Public Services (Public Health Center Tamalate Makassar City Study Case), xv + 78 Pages + 2 Drawings + 2 Tables + 26 Library (1992-2019) + 9 Appendix + Guided by Dr. Syahribulan, M.Si and Dr. Hamsinah, M.Si

This study aims to describe and analyze the Value of Integrity in Public Services (Public Health Center Tamalate Makassar City Study Case). The method used in this study is qualitative where the type of data consists of primary data obtained through interviews and direct observations in the field, while secondary data are sourced from Tamalate Health Center Makassar data. Problem from this results about value of integrity in public service Tamalate Makassar is officer left early from fixed time.

From the results of the study showed that the integrity of services at the Tamalate Health Center in Makassar City has run well, although there are still things that need to be improved. Among them there are still patients who don't know the flow of services at the Makassar City Tamalate Health Center.

Keywords: The Value of Integrity, Service, Makassar City Tamalate Health Center



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diana Daud
NIM : E211 16 504
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul NILAI INTEGRITAS PADA PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PUSKESMAS TAMALATE KOTA MAKASSAR) adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 17 Januari 2020



DIANA DAUD

E21116504



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Diana Daud
NIM : E211 16 504
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Nilai Integritas Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Puskesmas Tamalate Kota Makassar)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 20 Januari 2020

Menyetujui :

Pembimbing I

Dr. Syahribulan, M.Si

NIP 19600914 198702 2001

Pembimbing II

Dr. Hamsinah, M.Si

NIP 19551103 198702 2001

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Diana Daud
NIM : E211 16 504
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Nilai Integritas Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Puskesmas Tamalate Kota Makassar)

Telah diperiksa oleh pembimbing I dan II, dan dinyatakan sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Syahribulan, M.Si

(.....)

Sekretaris Sidang : Dr. Hamsinah, M.Si

(.....)

Anggota : 1. Dr. M. Thahir Haning, M.Si

(.....)

2. Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP

(.....)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi **Allah SWT**, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis sampai saat ini masih dibeikan kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas hasanuddin, Shalawat dan salam tak lupa penulis junjungkan kepada **Nabi Muhammad SAW** sebagai sang revolusioner sejati.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari adanya kekurangan karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, sehingga penulis sangat mengharapkan masukan, saran, dan kritik yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Dalam terwujudnya penyelesaian skripsi ini tidak luput dari dukungan, motivasi, arahan serta bantuan dari segenap pihak. Untuk itu penulis memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua, ayahanda **David Theodorus** dan Ibunda **Hasnah Hibbu, S.E.** yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil serta menghantarkan doa, kasih sayang dan kesabaran yang tulus yang tiada hentinya. Serta adek saya **Adam Daud** yang sangat saya sayangi. Tidak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada saudara-saudaraku **Muftira Safitri, Gabby Gabriella, Nanda Putri Faturachma, Andi Muhammad Ikram, Fatur**

Fardian, dan **As'ad Djaelani Sibghatullah** yang telah banyak membantu penulis serta memberikan nasihat yang tak terhingga, yang menjadi penyemangat penulis untuk merajut masa depan yang lebih baik semoga Allah menambahkan Hidayah-Nya serta Rahmat Allah senantiasa menyertai kalian dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Pada kesempatan penulis juga mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. **Prof Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA** selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) di Universitas Hasanuddin.
2. **Prof Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.
5. **Dr. Syahribulan, M.Si** selaku pembimbing 1 dan sekaligus Penasehat Akademik penulis yang sangat berjasa dan telah membantu, mengarahkan, mendorong, dan memberikan motivasi kepada penulis hingga penyelesaian skripsi ini.

6. **Dr. Hamsinah, M.Si** selaku pembimbing 2 yang sangat berjasa bagi penulis, yang telah mengarahkan dan membantu kepada penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
7. **Dr. M. Thahir Haning, M.Si dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP,** selaku Tim Penguji yang telah memberikan saran, kritik, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh Dosen maupun asistennya dan staf pegawai di lingkup Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.
9. Terima kasih kepada Puskesmas Tamalate Kota Makassar yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian dan bersedia membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
10. Terima kasih untuk teman-teman **FRAME 2016** yang telah sama-sama berproses dari Maba sampai dengan sekarang terutama Eka, Cici, Alma, dan Pitto yang sangat berbahagia.
11. Terima kasih kepada kakak senior dan adek junior serta seluruh warga **HUMANIS FISIP UNHAS**
12. Terima kasih kepada teman KKN saya yaitu **KKN BONTO MANNAI BISAPPU BANTAENG** terutama sodaraku Tira, Nanda, Nopi, Rina, Ikram, Dio, dan Ikbal Naskun. Terima kasih kenangan selama satu bulan yang tidak bakal terlupakan.
13. Terima kasih kepada **SAHABAT ADHIM** terutama Fathur Fardian, Adhim, Assad, Meirinda yang sangat baik kepada saya.

14. Terima kasih kepada saudaraku yaitu **Gabby Gabriella, Zaskia Maulidina, Riffat Haqhani, Firyal Fahirah, Gandari Hati Islamy,** dan **Syawal Ramadhan** yang sangat saya cintai dan rindukan.
16. Terima kasih juga kepada adik 2019 yaitu Regita, Diva, dan Jalil yang telah banyak membantu penulis.
17. Terima kasih kepada kak **Nafira Irish, Lathifa Mutiara Zahra, dan Ratu Triana** yang selalu mendukung saya dalam situasi apapun.
18. Terima kasih kepada seluruh teman-teman saya yang tidak dapat saya tulis satu-persatu khususnya yang telah banyak memberikan dukungan khususnya pada penulis.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari ketidaksempurnaan tulisan ini mengingat tingkat kemampuan penulis yang terbatas. Namun demikian penulis telah berusaha keras untuk menyusun agar tugas akhir ini dapat tersusun dengan baik dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata, penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan dan terima kasih kepada semua pihak yang banyak membantu.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 10 Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Konsep Teori Nilai Integritas	7
II.1.1 Nilai	7
II.1.2 Integritas	8
II.1.2.1 Definisi Integritas	8
II.1.2.2 Fungsi Integritas	10
II.1.2.3 Manfaat Integritas	11
II.1.2.4 Komponen Sistem Integritas	12
II.1.2.5 Indikator Pengukur Nilai Integritas	13
II.2 Konsep Pelayanan Publik	14

II.2.1 Definisi Pelayanan	14
II.2.2 Definisi Publik	15
II.2.3 Definisi Pelayanan Publik	16
II.2.4 Asas Pelayanan Publik	19
II.2.5 Prinsip Pelayanan Publik	21
II.2.6 Standar Pelayanan Publik	21
II.2.7 Pola Pelayanan Publik	22
II.2.8 Jenis Pelayanan Publik	24
II.2.9 Tujuan Pelayanan Publik	25
II.3 Konsep Puskesmas	25
II.3.1 Definisi Puskesmas	25
II.3.2 Tugas Puskesmas	26
II.3.3 Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas	26
II.4 Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
III.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
III.3 Tipe Penelitian	29
III.4 Fokus Penelitian	30
III.5 Jenis Sumber dan Data	32
III.6 Narasumber atau Informan	32
III.7 Teknik Pengumpulan Data	33
III.8 Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
IV.1 Sejarah Puskesmas Tamalate	36
IV.2 Keadaan Geografis	37
IV.3 Keadaan Demografi	38
IV.4 Topografi dan Iklim	39
IV.5 Visi, Misi, dan Motto	39
IV.6 Sarana Kesehatan	40
IV.7 Ketenagaan	41
IV.8 Struktur Organisasi	41

IV.9 Upaya Kesehatan	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
V.1 Kejujuran	44
V.2 Ketidakberpihakan	51
V.3 Keadilan	55
V.4 Kebenaran	61
BAB VI PENUTUP	67
VI.1 Kesimpulan	67
VI.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Luas wilayah, Jumlah Kelurahan, Jumlah Penduduk di wilayah Kerja Puskesmas Tamalate Tahun 2018 Kerangka Pikir	38
Tabel IV.2 Jumlah Penduduk dan Kepala Keluarga di Wilayah Kerja Puskesmas Tamalate Tahun 2018 Kerangka Pikir	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	28
Gambar 2.2 Analisis Data Kualitatif Menurut Miles & Huberman	34

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Setiap negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar serta memberikan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang dibutuhkan manusia, kualitas kesehatan masyarakat sangat didukung oleh peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah puskesmas 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. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem (Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 25 tahun 2014).

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu.

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat (PERMENKES No.75 Tahun 2014 tentang Puskesmas).

Pelayanan publik sangat berkaitan dengan nilai integritas. Salah satu indikator yang paling sering disebutkan sebagai representasi sifat orang yang berintegritas adalah kejujuran. Integritas dibutuhkan oleh siapa saja, tidak hanya pemimpin namun juga yang dipimpin.

Dikutip dalam Rachmawati (2015:136) dalam "Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik", integritas adalah suatu perilaku dari birokrasi untuk jujur dan menjaga kepercayaan dari masyarakat khususnya dalam pelayanan publik. Para birokrat harus adil memberikan pelayanan publik, jujur, serta tidak melakukan tindakan yang membuat masyarakat menjadi kecewa. Singkatnya, para pejabat harus bisa menjaga kepercayaan dari masyarakat. Integritas adalah konsistensi antara nilai dan tindakan. Individu yang berintegritas akan bertindak konsisten sejalan dengan nilai-nilai, kode etik, serta kebijakan organisasi dan/atau profesi, walaupun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

Integritas didefinisikan juga sebagai suatu kepribadian yang dilandasi oleh unsur jujur, berani, bijaksana, dan bertanggung jawab untuk membangun kepercayaan guna memberikan dasar bagi pengambilan keputusan yang andal. Bila dikaitkan dengan kode etik, integritas didefinisikan sebagai tindakan yang konsisten, sesuai dengan kebijakan dan kode etik organisasi. Perbuatan yang konsisten tersebut adalah perbuatan yang baik dan benar, yang merupakan

petunjuk dari keutuhan pribadi dan sikap yang konsisten yang juga harus transparan, akuntabel, bertanggung jawab, dan independen.

Orang yang berintegritas merupakan orang yang jujur dan memiliki karakter kuat. Pribadi berintegritas adalah pribadi yang mempertahankan tingkat kejujuran dan etika yang tinggi dalam perkataan dan tindakannya sehari-hari. Mereka adalah orang-orang yang kompeten, teliti, dan handal. Dalam berperilaku orang yg berintegritas dapat dipercaya oleh rekan kerjanya, bawahan, dan atasannya serta pihak luar. Mereka juga memperlakukan orang lain dengan adil. Integritas adalah bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai dan kebijakan organisasi serta kode etik profesi dan etika kerja, walaupun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya. Integritas sangat penting untuk dimiliki oleh setiap orang.

Undang-Undang No.36 Tahun 2009 pasal 5 ayat 1 dan 2 tentang Kesehatan menegaskan bahwa : “(1) setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang Kesehatan. (2) setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau”. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, tentunya puskesmas yang merupakan pelayanan publik yang banyak digunakan masyarakat Indonesia harus menerapkan nilai integritas. Nilai integritas sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2008 pasal 5 tentang Pengendalian Intern Pemerintahan menjelaskan mengenai penegakan integritas dan nilai etika.

Diketahui Puskesmas Tamalate merupakan salah satu dari banyaknya puskesmas milik pemerintah yang menerapkan pelayanan publik yang berkualitas. Puskesmas Tamalate Kota Makassar berdiri sejak tahun 1972

merupakan puskesmas non perawatan yang berlokasi di jalan Daeng Tata 1, BTN Tabaria Blok G5 nomor 8, Kelurahan Parang Tambung, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar. Berdasarkan peraturan Walikota Makassar Nomor 41 Tahun 2012 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis dinas (UPTD) puskesmas pada dinas kesehatan kota makassar maka puskesmas tamalate mengalami pemekaran puskesmas yaitu puskesmas maccini sombala sehingga wilayah kerja puskesmas tamalate menjadi 2 (dua) kelurahan. 26 ORW dan 165 ORT dengan luas wilayah 3,56 km². Jenis pelayanan di Puskesmas Tamalate Makassar yaitu poli umum, poli gigi, poli lansia, klinik VCT/PITC, klinik Sanitasi, Homecare & Telemedisin, serta Laboratorium.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur nilai integritas dalam pelayanan publik di Puskesmas Tamalate Kota Makassar ialah teori yang dikemukakan Amstrong (2005) dalam "Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik" dikutip dalam Rachmawati (2015:135) : 1.) Kejujuran; 2.) Ketidakberpihakan; 3.) Keadilan; dan 4.) Kejujuran dan Kebenaran.

Data sekunder yang didapatkan pada media surat kabar online yaitu TribunMakassar.com adanya permasalahan dalam pelayanan di Puskesmas Tamalate yang tidak searah dengan penerapan nilai integritas yaitu kejujuran dalam pelayanan publik. "Jam kerja pegawai, staf dan atau perawat di Puskesmas Tamalate, Makassar hanya empat jam. Pasalnya, sebut salah satu pegawai yang enggan disebut namanya bahwa jam kerja pelayanan dari 08.00 sampai 12.00 Wita. Hal tersebut diungkapkan pegawai wanita berjilbab, saat ditemui tribun timur.com di lobi Puskesmas, Rabu (21/8/2019) siang. "Iye pak,

pelayanan hanya empat jam saja, setelah itu jam dua (14.00) kita ceklok lalu kita bisa pulang," ungkap perawat tersebut. Menurut perawat tersebut, aturan masuk pukul 08.00 Wita dan pulang 14.00 Wita, adalah aturan yang sudah ditetapkan."Aturannya memang disini begitu, pulang jam dua siang setelah tutup pelayanan jam 12 pak," lanjut perawat bergigi behel itu. Pantauan tribun, pelayanan kesehatan di Puskesmas Tamalate kompleks Perumahan Tabaria ini, mulai dikosongkan 12.45 Wita. Pegawai dan ataupun perawat baju putih, rok hitam dan jilbab hitam, ramai-ramai tinggalkan gedung pelayanan kesehatan. "Ayokmi, kunci itu pintunya. Tidak ada lagi pelayanan, pulangmi," teriak perawat lain. " Padahal jam kerja pegawai Puskesmas Tamalate mulai dari jam 08.00-14.00 WITA." (sumber: <https://makassar.tribunnews.com/2019/08/21/berapa-jam-layanan-di-puskesmas-tamalate-makassar>). Dari informasi yang didapatkan melalui pemberitaan surat kabar online TribunMakassar.com bahwa masih adanya masalah yang terjadi di Puskesmas Tamalate.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil judul **"Nilai Integritas Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Puskesmas Tamalate Kota Makassar"**

I.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah **"Bagaimana nilai integritas dalam pelayanan publik di Puskesmas Tamalate Kota Makassar?"**.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang telah dicapai dalam penelitian ini adalah **“untuk mendeskripsikan dan menganalisis nilai integritas dalam pelayanan publik di Puskesmas Tamalate Kota Makassar”**.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik / pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai nilai integritas dalam pelayanan publik di Puskesmas Tamalate Kota Makassar.

2. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan pada pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan nilai integritas dalam pelayanan publik di Puskesmas Tamalate Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II. 1 Konsep Teori Nilai Integritas

II.1.1 Nilai

Menurut Sjarkawi (2006:29) mengatakan bahwa nilai adalah kualitas suatu hal yang menjadikan hal itu dapat disukai, diinginkan, berguna, dihargai, dan dapat menjadi objek kepentingan. Objek kepentingan yang dimaksudkan adalah hal yang dibutuhkan oleh setiap orang. Setiap orang membutuhkan nilai yang digunakan untuk mengatur kehidupan sehari-hari dalam bertindak.

Menurut Schaefer dan Robert (1998), Nilai adalah suatu gagasan bersama-sama (kolektif) mengenai apa yang dianggap penting, baik, layak dan diinginkan. Sekaligus mengenai yang dianggap tidak penting, tidak baik, tidak layak dan tidak diinginkan dalam hal kebudayaan. Nilai merujuk kepada suatu hal yang dianggap penting pada kehidupan manusia, baik itu sebagai individu ataupun sebagai anggota masyarakat.(www.zonareferensi.com)

II.1.2 Integritas

II.1.2.1 Definisi Integritas

Integritas mengacu pada “kejujuran” dan “kepercayaan” dalam melaksanakan tugas resmi: melayani; sebagai kontradiksi dari “korupsi” atau “penyalahgunaan jabatan.” Integritas telah didefinisikan sebagai perilaku yang tidak membatasi pada kejujuran, ketidakberpihakan, keadilan, kejujuran dan kebenaran Armstrong (2005) dalam “Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik”

dikutip dalam Rachmawati (2015:135).

Integritas adalah konsistensi dan keteguhan yang tak tergoyahkan dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan (Pedoman Simposium, 2016) dikutip dalam Konsep Integritas (2017:4-5).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian integritas adalah mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan dan kejujuran.

Miller (2001: 2-8) dalam Rahmalia (2018:9) mengutip beberapa penjelasan ahli mengenai makna integritas, diantaranya adalah:

- a) Integritas sebagai koherensi. Integritas adalah koherensi atau menghubungkan beragam komponen yang ada dalam diri seseorang, sehingga orang yang memiliki integritas dapat dikatakan harmonis, tidak terpecah, sepenuh hati dan dapat bertindak dengan berbagai cara;
- b) Integritas sebagai identitas praktis. Identitas merupakan komitmen mendasar yang berguna untuk mencari makna dan tujuan hidup, berkompromi dengan prinsip orang lain, keluarga dan lembaga masyarakat atau agama. Orang yang memiliki identitas/integritas akan senantiasa memertahankan komitmen dalam dirinya, meskipun banyak pertentangan atau situasi yang memaksa mereka untuk melanggar komitmennya sendiri;
- c) Integritas sebagai kebijakan sosial. Calhoun berpendapat bahwa

meskipun integritas melibatkan hubungan dengan orang lain (sosial), namun diri sendiri tetap menjadi sentralnya. Seseorang yang memiliki integritas harus berdiri di atas komitmennya sendiri dan melakukan tindakan yang layak atau sesuai dengan prinsip pribadi dan kebijakan sosial. Ketika apa yang seseorang lakukan dianggap tidak layak oleh masyarakat, maka orang tersebut tidak memiliki integritas;

d) Integritas sebagai rasionalitas. Integritas menerima konsep rasionalitas atau sesuatu yang dianggap wajar dan masuk akal. Seseorang yang memiliki integritas tidak harus selalu memiliki pandangan dan sikap yang sangat objektif mengenai suatu komitmen atau tingkah laku tertentu. Misalnya, algojo membunuh orang yang melakukan kriminal. Dalam ajaran moral, membunuh tidak diperbolehkan, namun karena hukuman bagi kriminalis ini memiliki alasan yang masuk akal dan dapat diterima, maka algojo tidak dapat dikatakan sebagai orang yang tidak memiliki integritas;

e) Integritas sebagai tujuan yang objektif. Integritas secara objektif ditujukan untuk meraih keadilan masyarakat (nilai-nilai masyarakat) dan terpeliharanya komitmen yang telah dibentuk.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa seseorang yang memiliki integritas adalah seseorang yang mempunyai keharmonisan dalam dirinya, bersikap rasional, dapat mengkompromi prinsip orang lain dan mempunyai tujuan hidup yang jelas.

Integritas melibatkan jabatan publik dan kepercayaan publik, artinya pejabat publik harus:

- a. mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap integritas administrasi publik;
- b. memajukan kesejahteraan umum masyarakat.

II.1.2.2 Fungsi Integritas

Fungsi dari integritas antara lain yaitu:

1. Cognitive functions of integrity

Yang mencakup kecerdasan moral dan *self insight*. Sedangkan *self insight* itu sendiri mencakup *self knowledge* dan *self reflection*. Artinya, integritas fungsinya memelihara moral dan akhlak seseorang yang selanjutnya mendorong dia untuk mempunyai pengetahuan yang luas.

2. Affective functions of integrity

Yang mencakup *conscience* dan *self regard*. Dalam konteks ini integritas fungsinya memelihara nurani seseorang supaya tetap benar sebagai seorang manusia agar jelas perbedaan diantara dirinya dengan hewan. Secara biologis manusia dan hewan, sama-sama memiliki hati, tetapi hewan tidak mempunyai akal. (www.pelajaran.co.id).

II.1.2.3 Manfaat Integritas

Adapun manfaat integritas yaitu:

1. Manfaat secara fisik

Diri kita akan merasa fit, sehat dan bugar. Kita selalu siap melakukan aktivitas atau pekerjaan sehari-hari;

2. Manfaat secara intelektual

Dengan mental dan pengetahuan kita dapat mengoptimalkan kemampuan otak kita;

3. Manfaat secara emosional

Diri menjadi penuh motivasi, sadar diri, empati, simpati, solidaritas tinggi dan sarat kehangatan emosional dalam interaksi kerja;

4. Manfaat secara spiritual

Menjadikan diri jadi lebih bijaksana dalam memaknai segala sesuatu termasuk pengalaman-pengalaman hidup, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan contohnya keberhasilan, kegagalan dan penderitaan;

5. Manfaat secara sosial

Kita semakin mampu mengembangkan hubungan baik satu sama lain dalam lingkungan masyarakat mau bekerja sama untuk menyelesaikan tugas atau kegiatan yang menuntut kelompokan dan kerja sama yang baik, memiliki kepekaan hati dan perasaan untuk selalu memberi tempat bagi orang lain di dalam hati kita. (www.dosenpendidikan.co.id)

II.1.2.4 Komponen Sistem Integritas

Dikutip dalam Konsep Integritas (2017:17-18), berdasarkan proses penyelarasan berbagai sistem yang dijalankan di Indonesia diperoleh 16 komponen sistem integritas yang terdiri dari:

1. Selesksi dan keteladaan pimpinan;
2. Revitalisasi kode etik dan pedoman perilaku;
3. Manajemen risiko;
4. Peran pengawasan internal;
5. Pengelolaan gratifikasi dan hadiah;
6. Revitalisasi pelaporan harta kekayaan;
7. *Whistle Blower System (WBS)*;
8. Evaluasi eksternal integritas;
9. *Post Employment*;
10. Pengungkapan isu dan uji integritas;
11. Manajemen SDM;
12. Akuntabilitas Keuangan dan Kinerja;
13. Pengadaan Barang dan Jasa;
14. Keandalan SOP;
15. Keterbukaan Informasi Publik;
16. Pengelolaan Aset.

II.1.2.5 Indikator Pengukuran Nilai Integrtias

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 pasal 5 Tentang Pengendalian Intern Pemerintah, penegakan integritas dan nilai etika sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 4 huruf a sekurang-kurangnya dilakukan dengan :

- a. Menyusun dan menerapkan aturan perilaku yang berisi standar etika dan pedoman perilaku bagi pegawai Instansi Pemerintah yang disusun secara partisipatif pada tingkat kementerian negara/lembaga, provinsi, dan

kabupaten/kota;

- b. Memberikan keteladanan pelaksanaan aturan perilaku pada setiap tingkat pimpinan Instansi Pemerintah yang diwujudkan dalam bentuk tindakan dan ucapan;
- c. Menegakkan tindakan disiplin yang tepat atas penyimpangan terhadap kebijakan dan prosedur, atau pelanggaran terhadap aturan perilaku;
- d. Menjelaskan dan mempertanggungjawabkan adanya intervensi atau pengabaian pengendalian intern;
- e. Menghapus kebijakan atau penugasan yang dapat mendorong perilaku tidak etis dengan menetapkan sasaran yang realistis dan dapat dicapai serta tidak menuntut pegawainya untuk mencapai sasaran yang tidak realistis serta menyediakan dan memberikan penghargaan yang sepadan dengan presentasi kerjanya dalam rangka penegakan integritas dan kepatuhan terhadap nilai etika.

II.2 Konsep Pelayanan Publik

II.2.1 Definisi Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) dalam buku “Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian”, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Pelayanan menurut Lukman (2004:6) dalam Ahmad (2018:1) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kotler dan Bloom (1984) dalam Ahmad (2018:48-49) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2006:12) pengertian pelayanan menurut pandangannya adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.

II.2.2 Definisi Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Kata *public* diartikan sebagai bukan perseorangan, meliputi orang banyak, berkaitan dengan atau mengenai satu negara, bangsa, atau masyarakat. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah *praja* yang sebenarnya bermakna *rakyat* sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Menurut Labib (2007:3) dikutip dalam Dian, publik adalah sejumlah orang yang dengan sesuatu cara mempunyai pandangan yang sama mengenai suatu masalah atau setidaknya mempunyai kepentingan bersama dalam suatu masalah tersebut. Sejumlah orang tersebut tidak saling kenal satu sama lain,

tetapi sebenarnya memiliki perhatian dan minat yang sama dalam suatu masalah.

Menurut Sugandi (2011:5) dalam buku "Teori Pembelajaran" dikutip dalam Dian (2019:9), kata "publik" merupakan kata serapan yang berasal dari Bahasa Inggris "*public*", bahasa ini sudah digunakan bertahun-tahun oleh masyarakat bangsa Indonesia yang menyatakan bahwa publik ini diidentikkan dengan masyarakat. Kata masyarakat ini dalam pengertian umum menyatakan semua kalangan umum yang ditunjukkan pada keseluruhan rakyat.

Beberapa pendapat para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang mempunyai kepentingan bersama dalam suatu masalah tertentu dan memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik dalam hal ini publik sangat erat hubungannya dengan masyarakat.

II.2.3 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat, 2017:21) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Menurut Ratminto dan Atik (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau

pelayanan umum adalah pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sisi lain terminologi publik juga bervariasi maknanya namun dalam konteks ini publik sering diartikan sebagai sekelompok masyarakat. Sementara itu pengertian pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sinambela (2010:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.”

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik

merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan professional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara professional, akuntabel dan optimal. (Hayat, 2017 : 22).

Konsep pelayanan di Indonesia dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam UU tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep sistem pemerintah yang desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada Pemerintah Daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal.

Menurut Thoha dalam Rakhmat (2017 : 53) , pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu usaha oleh seseorang/keompok orang, atau instansi tertentu untuk memberi kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan objek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan

terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conviences*) bagi seluruh masyarakat.

Istilah “pelayanan publik” dalam hukum administrasi Indonesia diartikan sebagai: “segala kegiatan pelayan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/2003 terbagi dalam 3 kelompok yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik;
2. Kelompok pelayanan barang : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
3. Kelompok pelayanan jasa : yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik.

Moenir (2006:26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

II.2.4 Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Kondisional

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Pasal 4 UU Nomor 25/2009 penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan :

1. Kepentingan umum;

2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu dan;
12. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan.

II.2.5 Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan;
2. Kejelasan;
3. Kepastian waktu;
4. Akurasi;
5. Keamanan;
6. Tanggung jawab;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana;
8. Kemudahan akses;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;

10. Kenyamanan.

II.2.6 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Menurut Hardiyansyah (2011:35) dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik”, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan prasarana;
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

II.2.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan;

3. Terpadu

a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan;

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, meliputi:

1. Kepastian hukum;
2. Transparan;
3. Daya tanggap;
4. Berkeadilan;
5. Efektif dan efisien;
6. Tanggung jawab;
7. Akuntabilitas;
8. Tidak menyalahgunakan kewenangan.

II.2.8 Jenis Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik

pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Produk pelayanan menurut sifatnya dibedakan kedalam kategori sebagai berikut :

1. Produk layanan privat;
2. Produk layanan publik;
3. Produk layanan yang disediakan oleh Negara dan swasta;
4. Pelayanan pemerintahan;
5. Pelayanan pembangunan;
6. Pelayanan utilitas;
7. Pelayanan sandang,pangan dan papan;
8. Pelayanan kemasyarakatan.

II.2.9 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik menurut Sinambela (2006:6) dalam Ahmad (2018:11) pada dasarnya memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi;
2. Akuntabilitas;
3. Kondisional;
4. Partisipatif;
5. Kesamaan hak;
6. Keseimbangan hak serta kewajiban.

II.3 Konsep Puskesmas

II.3.1 Definisi Puskesmas

Berdasarkan PERMENKES No.75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya 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.

Menurut Azwar (1994 : 125) dikutip dalam Masitahsari (2015:28), Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Adapun yang dimaksudkan dengan PUSKESMAS ialah suatu unit pelaksanaan 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 wilayah tertentu.

II.3.2 Tugas Puskesmas

Berdasarkan PERMENKES No.75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

II.3.3 Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas

Berdasarkan PERMENKES No.75 Tahun 2014 tentang Puskesmas,

prinsip penyelenggaraan Puskesmas meliputi:

a. Paradigma sehat;

Puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan untuk berkomitmen dalam upaya mencegah dan mengurangi resiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

b. Pertanggung jawaban wilayah;

Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya.

c. Kemandirian masyarakat;

Puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

d. Pemerataan;

Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan.

e. Teknologi tepat guna;

Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.

f. Keterpaduan dan kesinambungan.

Puskesmas mengintegrasikan dan mengoordinasikan penyelenggaraan UKM dan UKP lintas program dan lintas sektor serta melaksanakan Sistem Rujukan yang didukung dengan manajemen Puskesmas.

II.4 Kerangka Pikir

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Pelayanan publik biasanya dilakukan oleh birokrat atau pejabat pemerintahan merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Memberikan pelayanan publik untuk masyarakat, termasuk di Puskesmas Tamalate Makassar dituntut untuk memberikan pelayanan dengan pola penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada. Namun, kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diinginkan dan belum sesuai dengan penerapan nilai integritas, walaupun sudah berjalan dengan semestinya. Berbicara mengenai penerapan nilai integritas, tolak ukurnya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani yaitu masyarakat. Hal ini disebabkan karena merekalah yang menikmati layanan di Puskesmas Tamalate tersebut sehingga dapat mengukur penerapan nilai integritas dalam pelayanan.

Untuk menentukan nilai integritas di Puskesmas Tamalate Kota Makassar, maka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Amstrong (2005) dalam "Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik" dikutip dalam Rachmawati (2015:135) :

1. Kejujuran;
2. Ketidakberpihakan;
3. Keadilan;
4. Kebenaran.

Adapun Kerangka Pikir peneliti dalam penelitian ini adalah :



Gambar : 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui gambaran Nilai Integritas Dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Tamalate Kota Makassar. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016:14) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Adapun penelitian kualitatif dalam penyajian data berupa wawancara, dokumen resmi maupun pribadi, catatan lapangan, dan bukan berupa angka-angka.

III.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Tamalate jalan Daeng Tata 1 Blok G.5/8, Kelurahan Mannuruki, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan untuk mendapatkan data primer sebagai gambaran penerapan nilai integritas dalam pelayanan publik di Puskesmas Tamalate secara langsung. Selain itu, untuk mendapatkan data primer lainnya dan juga data sekunder maka Puskesmas Tamalate dipilih untuk memudahkan penulis mendapatkan data yang relevan dengan objek penelitian. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan selama \pm 1 bulan.

III.3 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif. Menurut Pasolong (2005:41) penelitian deskriptif (penggambaran) yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat ini. Di dalamnya terdapat

upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur nilai integritas dalam pelayanan publik di Puskesmas Tamalate Kota Makassar ialah teori yang dikemukakan Armstrong (2005) dalam "Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik" dikutip dalam Rachmawati (2015:135) : 1.) Kejujuran; 2.) Ketidakberpihakan; 3.) Keadilan; dan 4.) Kebenaran.

III.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini, maka akan peneliti akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian terhadap penulisan karya ilmiah ini. Untuk mengukur nilai integritas dalam pelayanan publik di Puskesmas Tamalate Kota Makassar, maka penulis menggunakan teori dikemukakan Armstrong (2005) dalam "Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik" dikutip dalam Rachmawati (2015:135) yang dapat digunakan untuk mengukur nilai integritas, yaitu :

1. Kejujuran. Kejujuran adalah kualitas manusiawi dimana manusia mengkomunikasikan diri dan bertindak secara benar. Sikap kejujuran merupakan salah satu sikap positif yang diperlukan untuk dapat meningkatkan karier di masa yang akan datang. Indikator pada dimensi kejujuran :
 - Petugas melakukan pelayanan dengan terbuka dan transparan
 - Petugas tidak melakukan penyalahgunaan dalam hal waktu

2. Ketidakberpihakan. Ketidakberpihakan adalah komitmen yang sungguh sangat dibutuhkan untuk menjaga integritas serta menjaga kepercayaan dan kepuasan publik. Ketidakberpihakan juga merupakan prinsip memegang keputusan berdasarkan bukti objektif yang diperoleh selama penilaian, bukan berdasarkan bias atau prasangka yang disebabkan oleh pengaruh kepentingan individu atau pihak terkait lainnya. Indikator pada dimensi ketidakberpihakan :

- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

3. Keadilan. Keadilan adalah tindakan yang terletak di antara memberikan terlalu banyak atau pun terlalu sedikit. keadilan juga merupakan aktivitas memberikan sesuatu kepada orang lain (kewajiban) setara dengan apa yang kita dapatkan dari orang lain (hak). Indikator pada dimensi keadilan:

- Petugas memberikan pelayanan sesuai kewajibannya
- Pasien mendapatkan pelayanan sesuai haknya

4. Kebenaran. Kebenaran adalah perbuatan seseorang yang sesuai dengan orang lain dan tidak merugikan diri sendiri. Kebenaran adalah lawan dari kekeliruan yang merupakan objek dan pengetahuan tidak sesuai. Indikator pada dimensi kebenaran :

- Petugas melakukan pelayanan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur)
- Petugas dan pasien menjalankan aturan yang berlaku dengan benar.

III.5 Jenis Sumber dan Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara di Puskesmas Tamalate Kota Makassar, penelitian melalui narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan akurat.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sebagian data pendukung data primer dari literature dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi atau instansi dengan permasalahan dilapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian.

III.6 Narasumber atau Informan

Penelitian mengenai Penerapan Nilai Integritas Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Puskesmas Tamalate Kota Makassar) memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti guna memperoleh data dan informasi yang akurat, serta informan yang diambil dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih dianggap banyak mengetahui atau berkompeten terhadap masalah yang dihadapi dan narasumber ditentukan secara aksidental di Puskesmas Tamalate Kota Makassar.

Narasumber atau informan yang dimaksud dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Puskesmas Tamalate Kota Makassar, yaitu dr. Hj. Tri Raparti Arifin, M.Kes
2. Petugas pelayanan kesehatan Puskesmas Tamalate Kota Makassar yang berjumlah 6 orang yang berasal dari bidang penanggung jawab pelayanan, bidang registrasi loket, farmasi, dan penunjang unit pelayanan perorangan.
3. Pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Tamalate Kota Makassar yang berjumlah 21 orang terdiri dari 16 wanita dan 5 pria.

III.7 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara menggunakan instrument penelitian berupa pedoman wawancara yang memuat hal-hal yang ingin diketahui dan dibutuhkan peneliti terkait dengan permasalahan yang diteliti dengan menggunakan pertanyaan terbuka sehingga informan dapat menjawab secara bebas menurut pengetahuan yang dimilikinya.

2. Observasi

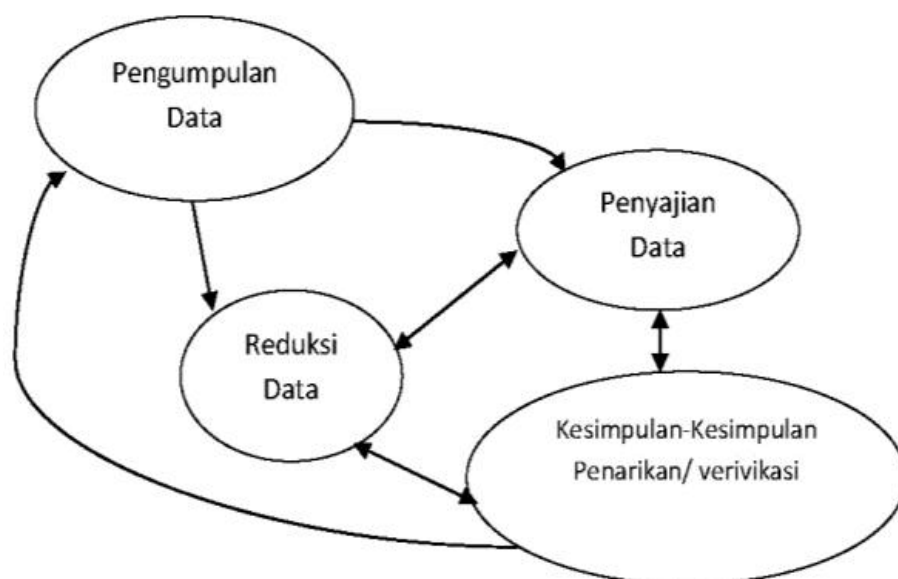
Definisi observasi menurut Young dan Schmidt (1973) dalam Pasolong (2005:94) observasi adalah sebagai pengamatan sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak. Perhatian yang dimaksud adalah harus diberikan kepada unit kegiatan yang lebih besar atau lebih luas pada fenomena-fenomena khusus yang diamati terjadi.

Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan diambil dari dokumen tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti. Observasi atau pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.

3. Dokumentasi

Telaah dokumen yaitu mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan. Telaah dokumen dilakukan dengan jalan melakukan penelusuran terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan obyek penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam menganalisis permasalahan, yaitu yang berhubungan dengan teori-teori, undang-undang dan dokumen yang relevan.

III.8 Teknik Analisis Data



Gambar 2.2 Analisis Data Kualitatif Menurut Miles & Huberman

Suatu penelitian diperlukan suatu analisis data yang kemudian memberikan jawaban dari penelitian yang dilakukan. Adapun metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles & Huberman (1992:16) dalam buku Analisis Data Kualitatif, yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi/data melalui wawancara terhadap informan yang kompatibel terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan;
2. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan;
3. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan;
4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data-data dapat diuji validitasnya.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

IV.1 Sejarah Puskesmas Tamalate

Puskesmas Tamalate Kota Makassar berdiri sejak tahun 1972 merupakan Puskesmas Non Perawatan yang berlokasi di Jalan Malombassang dengan status rumah kontrakan hingga tahun 1991, kemudian ditahun 1991 dibangunlah Puskesmas Tamalate yang berlokasi Dg. Tata 1 – BTN Tabaria Blok GV No.8 Kelurahan Parang Tambung.

Pada tahun 2017 kelurahan Parang Tambung terjadi pemekaran sehingga Puskesmas Tamalate berada di kelurahan Bontoduri dan ditahun yang sama Puskesmas Tamalate mengalami pemugaran gedung dengan bangunan berlantai dua dengan luas tanah 450 m².

Berikut ini adalah sejarah kepemimpinan Puskesmas Tamalate

1. Tahun 1972 : dr. Subari Damapilii
2. Tahun : dr. Andi Muhadir
3. Tahun : dr. Rahman
4. Tahun : dr. Annas Hamdani
5. Tahun : dr. Nurjannah
6. Tahun 1980 - 1988 : dr. Selly Surianggo
7. Tahun 1988 - 1999 : dr. Sony Tunggal
8. Tahun 1999 - 2000 : dr. Selly Surianggo
9. Tahun 2000 - 2007 : dr. Hj. Eny Murtini, M.Kes.
10. Tahun 2007 - 2008 : drg. Lulik Sri Handayani Jasmin

11. Tahun 2008 - 2009 : dr. Margareta Pinantoan
12. Tahun 2009 - 2010 : drg. Maisarah
13. Tahun 2010 - 2011 : drg. Hj. Adriati Ali Sakti.M.Kes.Dk
14. Tahun 2011 - Sekarang : dr. Hj. Tri Raparti Arifin,M.Kes

IV.2 Keadaan Geografis

Puskesmas Tamalate tepatnya berlokasi di jalan Dg. Tata 1, BTN Tabaria Blok GV Nomor 8, RW 5 Kelurahan Bontoduri Kecamatan Tamalate, jarak dan waktu tempuh menuju Puskesmas Tamalate ditempuh warga dengan transportasi cukup lancar dan baik oleh kendaraan pribadi maupun kendaraan umum sekitar 5-15 menit dari pemukiman penduduk di wilayah kerjanya.

Wilayah kerja Puskesmas Tamalate terdiri atas 3 (tiga) Kelurahan, 26 ORW dan 165 ORT dengan luas wilayah 9,38 KM², dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Mariso
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Maccini Sombala.

Adapun Kelurahan yang berada dalam wilayah kerja Puskesmas Tamalate Kota Makassar beserta luas wilayah, jumlah ORW dan ORT setiap Kelurahan dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

TABEL IV.1

Luas wilayah, Jumlah Kelurahan, Jumlah Penduduk di wilayah Kerja Puskesmas Tamalate Tahun 2018

NO.	Kelurahan	Luas (km²)	RT	RW	Penduduk
1.	Balang Baru	7,34	55	10	19.058
2.	Parang Tambung	1,03	66	9	24.167
3.	Bontoduri	1,01	40	7	18.229
	Jumlah	9,38	161	26	61,454

Sumber : Profil Puskesmas Tamalate Tahun 2018

IV.3 Keadaan Demografi

Adapun jumlah penduduk dalam wilayah kerja Puskesmas Tamalate pada tahun 2018 adalah 61.454 jiwa dengan jumlah Rumah Tangga sebanyak 11.330. Distribusi penduduk berdasarkan jenis kelamin dan golongan umur dalam wilayah kerja Puskesmas Tamalate tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

TABEL IV.2

Jumlah penduduk dan kepala keluarga di wilayah kerja Puskesmas Tamalate Tahun 2018

No.	Kelurahan	KK	Penduduk		Jumlah
			L	P	
1.	Balang Baru	3.776	9.181	9.877	19.058
2.	Parang Tambung	4.786	11.617	12.550	24.167
3.	Bontoduri	2.768	7.739	10.490	18.229
	Jumlah	11.330	28.537	32.917	61.454

Sumber : Profil Puskesmas Tamalate Tahun 2018

IV.4 Topografi dan Iklim

Topografi kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Tamalate sebagian besar merupakan daerah dataran bukan pantai dan merupakan status daerah perkotaan, secara umum beriklim tropis yang dipengaruhi oleh angin musim.

Sebagai daerah tropis wilayah kerja puskesmas Tamalate memiliki musim kemarau dan musim penghujan yang diselingi oleh musim panca roba dengan curah hujan paling tinggi di bulan Januari hingga Februari.

IV.5 Visi, Misi, dan Motto

a. Visi

Dalam menetapkan visinya Puskesmas Tamalate berpedoman dan memperhatikan Visi Kementrian Kesehatan Republik Indonesia yaitu “Masyarakat Sehat Mandiri, dan Berkeadilan” serta Visi Dinas Kesehatan Kota Makassar yaitu “Makassar Sehat Menuju Kota Dunia” Bahwa sebagai upaya penjabaran Visi Kementrian Kesehatan RI dan Visi Dinas Kesehatan Kota Makassar, maka Visi Puskesmas Tamalate adalah “Mewujudkan Masyarakat Tamalate Sehat”.

b. Misi

Demi terwujudnya masyarakat Tamalate hidup sehat yang merupakan bagian tercapainya Makassar Sehat Menuju Kota Dunia harus ditunjang Misi Puskesmas yang dapat diukur serta tidak terpisahkan dari Visi Puskesmas.

Berdasarkan hal tersebut Puskesmas Tamalate mempunyai Misi sebagai berikut :

- a) Memelihara, meningkatkan kesehatan individu, keluarga, masyarakat serta lingkungan;

- b) Meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas;
- c) Meningkatkan kerja sama lintas sektor dan lintas program;
- d) Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.

c. Motto

“Melayani sepenuh hati dengan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun)”.

IV.6 Sarana Kesehatan

Sarana kesehatan milik Pemerintah, Swasta dan partisipasi masyarakat yang terdapat dalam wilayah kerja Puskesmas Tamalate turut berperan dalam peningkatan status derajat kesehatan masyarakat dalam wilayah kerja Puskesmas Tamalate.

Jenis sarana kesehatan yang terdapat di wilayah kerja Puskesmas Tamalate tahun 2018 terdiri dari :

- Rumah Sakit Umum : 2 buah
- Rumah Sakit Bersalin : 1 buah
- Puskesmas : 1 buah
- Puskesmas Pembantu : 1 buah
- Balai / Klinik Pengobatan : 1 buah
- Dokter Praktek : 11 orang
- Bidan Praktek Swasta (BPS) : 5 orang
- Apotek : 10 buah
- Posyandu : 23 buah

IV.7 Ketenagaan

Jumlah tenaga kesehatan yang terdapat di Puskesmas Tamalate tahun 2018 sebanyak 30 orang dengan berbagai spesifikasi, yang terdiri dari :

- a. Dokter Umum : 2 orang
- b. Dokter Gigi : 2 orang
- c. Perawat : 10 orang
- d. Bidan : 4 orang
- e. Sanitarian : 1 orang
- f. Nutrisionis : 2 orang
- g. Pranata Laboratorium : 1 orang
- h. Asisten Apoteker : 1 orang
- i. Apoteker : 2 orang
- j. Perawat Gigi : 1 orang
- k. Rekam Medik : 1 orang
- l. Sarjana Kesehatan Masyarakat :
 - 1.) Epidemiologi : 1 orang
 - 2.) Promkes : 1 orang
 - 3.) AKK : 1 orang

IV.8 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Puskesmas Tamalate berdasarkan Peraturan Walikota Makassar tentang struktur organisasi yaitu Peraturan Walikota 41 Tahun 2012 tanggal 19 September 2012 dan mengacu pada peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas terdiri atas:

- a. Kepala Puskesmas
- b. Kepala Subag Tata Usaha membawahi beberapa kegiatan diantaranya :
Sistem informasi kesehatan, Kepegawaian, Rumah Tangga dan Keuangan
- c. Penanggung jawab UKM Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat membawahi :
 - 1) Pelayanan promosi kesehatan beserta UKS
 - 2) Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - 3) Pelayanan Kesehatan ibu, anak, dan Keluarga Berencana
 - 4) Pelayanan Gizi
 - 5) Pelayanan pencegahan penyakit menular dan penyakit tidak menular
 - 6) Pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat.
- d. Penanggung jawab UKM Pengembangan membawahi :
 - 1) Pelayanan kesehatan jiwa
 - 2) Pelayanan kesehatan gigi masyarakat (UKGM)
 - 3) Pelayanan kesehatan tradisional komplementer
 - 4) Pelayanan kesehatan olahraga
 - 5) Pelayanan kesehatan indra
 - 6) Pelayanan kesehatan Lansia
 - 7) Pelayanan kesehatan Kerja.
- e. Penanggung jawab UKP, kefarmasian dan Laboratorium membawahi :
 - 1) Pelayanan pemeriksaan umum
 - 2) Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut
 - 3) Pelayanan KIA-KB yang bersifat UKP
 - 4) Pelayanan Gawat darurat

- 5) Pelayanan Persalinan
- 6) Pelayanan Kefarmasian
- 7) Pelayanan Laboratorium
- f. Penanggung jawab jaringan pelayanan puskesmas dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan membawahi :
 - a) Puskesmas Pembantu
 - b) Puskesmas Keliling
 - c) Bidan Desa/ Bidan Kelurahan
 - d) Jejaring Fasilitas Pelayanan kesehatan.

IV.9 Upaya Kesehatan

Puskesmas Tamalate sebagai unit teknis Dinas Kesehatan Kota Makassar yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas Tamalate berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal.

Dengan demikian Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan srata pertama.

Dengan fungsi tersebut maka Upaya Kesehatan di Puskesmas Tamalate terbagi atas 2 (dua) Upaya Kesehatan yaitu Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) sesuai peraturan Menteri Kesehatan No. 75 tahun 2014 tentang Puskesmas.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Nilai Integritas Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Puskesmas Tamalate Kota Makassar). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi dan wawancara dengan informan-informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan penelitian.

Adapun penjelasan hasil penelitian yang dijelaskan sesuai dengan variabel yang telah ditentukan pada kerangka konsep, yaitu:

V.1 Kejujuran

Indikator ini mencakup sikap jujur dari Kepala Puskesmas, petugas Puskesmas, dan pasien. Kejujuran dan integritas adalah dua hal yang tidak bisa dipisahkan, karena ketika kita melakukan sesuatu dengan ketidakjujuran kita tidak memiliki integritas yang baik. Kejujuran merupakan bagian dari sifat positif manusia yang harus dijaga karena bernilai tinggi. Jadi, kejujuran adalah suatu kata atau tindakan positif yang dilakukan sesuai dengan fakta.

Dengan demikian kejujuran merupakan satu indikator yang paling konkrit. Puskesmas Tamalate Kota Makassar sebagai suatu organisasi publik dalam hal ini yang memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat. Dengan ditanamkan nilai kejujuran dalam melayani dan dilayani, baik oleh Kepala Puskesmas, petugas Puskesmas, dan masyarakat yang berobat segala prosesnya pun lebih positif. Faktor kejujuran dimaksud disini seperti transparansi petugas Puskesmas kepada pasiennya.

Sikap jujur petugas Puskesmas Tamalate Kota Makassar ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas Puskesmas telah siap dan mau melayani sepenuh hati sehingga pasien dapat merasa diterima dengan baik oleh petugas Puskesmas serta petugas tidak melakukan penyalahgunaan dalam hal waktu.

Kejujuran dalam proses pelayanan di Puskesmas Tamalate sudah ditunjukkan, sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan. Berkaitan dengan hal ini, berikut hasil petikan hasil wawancara oleh Kepala Puskesmas Tamalate Kota Makassar bahwa :

“Untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diakui dimasyarakat kita harus transparan, kita harus jelas kalau tidak transparan bagaimana caranya untuk meningkatkan mutu pelayanan, bentuk transparansinya kita bikin alur pelayanan, kotak saran, dirapat, loka karya, lintas sektor, kita kasih tau pelayanan di sini, pelayanan yang dilakukan, jadi setiap 3 bulan itu kita lakukan rapat lintas sektor. Pelayanan memang harus diketahui masyarakat selama itu kita tekankan di sini dengan adanya kotak saran jadi ada permasalahan di lapangan atau puskesmas biasanya kami langsung bahas di loka karya puskesmas”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Adapun keterbukaan dalam Puskesmas sudah dibenarkan oleh petugas pada bidang penanggungjawab pelayanan yang berinisial Bapak F, beliau mengatakan bahwa :

“Ya selama ini kami sudah melakukan pelayanan prima yah, jadi keterbukaan dalam pelayanan itu sudah kita lakukan, cuman kadang-kadang kan pasien belum terlalu puas jadi kita selalu meningkatkan pelayanan sesuai dengan keluhan masyarakat atau keluhan pasien kami meningkatkan pelayanan dengan baik”

(Hasil wawancara pada tanggal 9 Desember 2019)

Selain itu petugas sudah terbuka dalam melayani pasiennya, seperti yang dikatakan oleh petugas Puskesmas bagian registrasi loket yang berinisial Bapak R telah transparan dalam melayani pasiennya, ia berpendapat bahwa :

“Tidak ada disembunyikan, maksudnya kita terbuka dengan pasien tidak ada yang dikesampingkan atau apa. Terbukanya cara pelayanan ,

menerangkan secara detail bagaimana alur-alur pelayanan seperti itu contoh transparansinya menurut saya”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Sama halnya dengan Bapak R, petugas Puskesmas bagian registrasi loket yang berinisial Ibu Y mengatakan bahwa:

“Memberikan pelayanan yg bagus supaya transparan tidak membedakan pasien. Kita di sini pelayanannya secara terbuka, transparan toh jadi bisa dilihat tentang cara pelayanannya sesuai dengan jalur yg ada. Kita memperlihatkan cara menulis buku di depan pasien kayak namanya , tidak ada ditutupi”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Berbeda dengan dua responden tadi yang bekerja pada bagian registrasi loket, petugas Puskesmas bagian divisi farmasi yang berinisial AK memberitahukan kejujuran dalam opininya adalah :

“Saya memberitahu pasien jika tidak ada obatnya disini, saya bilang maaf tidak ada obatnya disini berarti minta sama dokter diganti obat lain. Terserah dokter mau beli diluar atau digantikan obat lain tidak adaji kebohongan di sini. Di sini juga tidak ada disembunyi-semunyikan. Melalui pelayanan home care kita transparan, melalui posyandunya pelayanannya transparan. Tidak boleh ada yang didahului, sesuai antrian, kan kita punya loket antrian jadi tidak ada nepotisme di sini”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Adapun petugas yang berinisial I dari bagian penunjang unit pelayanan perorangan mengatakan bahwa :

“Sayakan mencatat data kalau ada apa-apanya penyakitnya apa, gampang dideteksi, gampang dilacak, kemudian kalau hasilnya saya kan memberi hasil kalau untuk hal-halnya yg macam HIV kejujurannya itu ditutup tidak langsung dikasih tau begini, kita bawa dulu diperiksa dikonsuling baru dikasih tau, kalau hasil-hasil biasa tidak masalahji tapi kan ada yang sangat hati-hati orang dalam memberi tahu, kita punya tim, tidak bisa langsung dikasih tahu pasien apa lagi yang hasil reaktif. Kalau transparansi laboratorium di luar wilayah ada lembar retribusi tapi itu untuk luar wilayah, kalau dalam wilayah kita punya KIS. Kita kasihkan semacam kwitansi tapi bukan secara tertulis. Kalau data-data penyakit kita tidak boleh kasih sembarang pihak harus ada surat tertulis, polisipun

biar ada kasus-kasus tidak boleh dikasih”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Pada sisi lain, pasien-pasien yang berobat yang mendapatkan pelayanan dari Puskesmas Tamalate Kota Makassar melihat bentuk kejujuran dari adanya nomor antrian. Pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar sekarang mempunyai mesin untuk mencetak nomor antrian otomatis sehingga tidak ada pasien yang bisa mendahulukan pasien yang lainnya. Mengenai kejujuran pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar, pasien berinisial Bapak F mengatakan bahwa :

“Saya sih masih 2 kali kesini, menurut saya sih bagus pelayanannya dari segi kejujuran sesuai nomor antriannya tidak adaji dilangkahi, pelayanannya juga bagus dan mudah saya rasa, fasilitasnya juga sudah bagus, pegawainya lebih disiplin tidak adaji ditutup-tutupilah di sini bagus ki”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 November 2019)

Karena penerapan kejujuran pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah dirasa bagus oleh masyarakat, salah satu pasien ternyata sekeluarga senang berobat pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar. Pasien yang berinisial Ibu M mengatakan bahwa :

“Memang jujur di sini baik dan baik pelayanannya saya alami, anak , suami saya semua berobat di sini”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 November 2019)

Pada Puskesmas ini, menerima jaminan sosial dari pemerintah berupa KIS ataupun BPJS, salah satu contoh pasien yang berinisial Bapak A yang menggunakan kartu BPJS pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar merasa Puskesmas ini sudah transparan, ia mengatakan bahwa :

“Kalau saya lihat sudah transparan, karena saya menggunakan BPJS secara online kalau ambil rujukan Online juga”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Adapun pasien inisial Ibu A merasa Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah menjalankan nilai kejujuran dan alur pelayanannya tidak berbelit-belit, ia mengatakan bahwa :

“Di sini jujur baik petugasnya. Biasanya baikji caranya melayaninya tidak ini itu, kita diberitahu ini itu umpa tidak bawa kartu kita diberitahukan ini”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 November 2019)

Seperti halnya wawancara di atas, pasien dengan inisial Ibu Ki mengatakan bahwa :

“Petugas di sini sudah melayani dengan terbuka karena jelasm prosedur pelayanannya yang ada, saya diberi tahu setelah ke sini dan ke sini lagi. Seperti tadi saya disuruh dulu ambil nomor antrian baru saya menunggumi dan dipanggil namata habis itu ke poli maki. Kalau transparan, di sini pelayanannya sudah bagusmi transparanmi tidak ada ditutup-tutup kepada kita pasien”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Adapun wawancara dengan pasien berinisial Ibu U beliau mengatakan :

“Saya di sini sudah sering berobat di sini karena dekat dengan rumahku dan pelayanannya bagus. Saya tidak pernah lihat atau dengar masyarakat mengeluh tentang transparansinya dan saya rasa sendiri pelayanannya sangat terbuka”

(Hasil wawancara pada tanggal 27 November 2019)

Pasien berinisial Bapak E juga mengatakan bahwa :

“Saya baru dua hari menjadi pasien di sini, saya datang karena saya sakit ringanji. Kalau kita pergi berobat di sini biasanya dikasih tauki prosedur-prosedurnya semua tidak ada juga ditutup-tutupi semuanya sama rata dia melayani pasiennya”

(Hasil wawancara pada tanggal 27 November 2019)

Petugas harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Adapun jam kerja di Puskesmas Tamalate Kota Makasar kepada setiap pasien pada setiap poli atau bagian yang ada pada Puskesmas Tamalate Makassar, yaitu:

- a. Pelayanan Pendaftaran
 - Senin – Kamis : 08.00 – 12.00
 - Jumat : 08.00 – 11.30
- b. Poli Umum
 - Senin – Kamis : 08.00 – 14.00
 - Jumat : 08.00 – 11.30
 - Sabtu : 08.00 – 11.30
- c. Poli Gigi
 - Senin – Kamis : 08.00 – 13.00
 - Jumat : 08.00 – 11.30
 - Sabtu : 08.00 – 13.00
- d. Pelayanan Farmasi : setiap hari kerja
- e. Pelayanan Laboratorium : setiap hari kerja
- f. Pelayanan Ibu Hamil : setiap hari kerja
- g. Pelayanan KB : Senin, Rabu, Jumat, dan Sabtu
- h. Pelayanan Imunisasi : Rabu
- i. Pelayanan IVA : jadwal menyesuaikan
- j. Pelayanan EKG : setiap hari kerja
- k. Konseling (Narkoba, Gizi, TB, HIV) : setiap hari kerja
- l. Pelayanan PUSTU : setiap hari kerja
- m. Pelayanan Luar Gedung : sesuai jadwal
- n. Pelayanan Administrasi : setiap hari kerja
- o. Pelayanan Ruang Tindakan : setiap hari kerja
- p. Pelayanan Pengaduan : setiap hari kerja
- q. Pelayanan USG : setiap hari kerja

r. Pelayanan Home Care (Dottorotta) : pelayanan 24 jam

Ketepatan waktu petugas dalam melakukan pelayanan dibenarkan oleh pasien berinisial Ibu J yang sudah sering berobat di Puskesmas Tamalate Kota Makassar ia mengatakan bahwa:

“Kalau saya sering meka di sini berobat, petugas melayani sesuai jam tugasnya saya lihat”

(Hasil wawancara pada tanggal 27 November 2019)

Selain Ibu J, Ibu N juga mengatakan bahwa :

“Kalau saya lihat sih, petugasnya ramah-ramah dan dia bekerja sesuai jam kerjanya dan tutup melayani sesuai jam istirahat”

(Hasil wawancara pada tanggal 27 November 2019)

Ibu KE selaku pasien Puskesmas Tamalate Kota Makassar juga mengatakan bahwa :

“Sesuai jam kerjanya perawat dan tepat waktuji dalam pelayanan tidak lama juga kalau memeriksaki”

(Hasil wawancara pada tanggal 9 Desember 2019)

Adapun pasien dengan inisial Bapak M mengatakan bahwa :

“Menurutku perawat melayani sesuai jam kerjanya karena saya lihat tidak adaji perawat yang baru datang”

(Hasil wawancara pada tanggal 9 Desember 2019)

Dari hasil wawancara di atas, penulis mengambil satu kesimpulan dari hasil verifikasi yang dimaksud kejujuran dalam pelayanan adalah suatu tindakan keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan yang sesuai dengan alur pelayanan. Adapun hasil wawancara hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah sangat jujur dalam melayani pasiennya. Sehingga pasien senang untuk berobat di Puskesmas ini tanpa adanya dirahasiakan oleh petugas dan pelayanan tidak berbelit-belit oleh petugas Puskesmas Tamalate Kota Makassar.

Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa transparansi yang ada sudah sangat dijalankan oleh petugas Puskesmas Tamalate Kota Makassar sehingga pelayanan berjalan lancar. Adapun cara melayani petugas puskesmas disini sudah baik. Dengan adanya mesin yang mencetak nomor urut, pasien yang berobat tentunya sudah jujur untuk menaati peraturan dan tidak adanya lagi yang didahulukan untuk pasien biasa.

V.2 Ketidakberpihakan

Indikator ini merupakan sikap petugas untuk melayani dengan tidak diskriminatif. Sebagai lembaga publik, Puskesmas Tamalate Kota Makassar secara moral berkewajiban melayani kebutuhan setiap warga masyarakat dalam bentuk pelayanan kesehatan yang jauh dari sikap diskriminasi antar suku, golongan, agama, dan lain-lain sebagainya. Petugas yang menjaga nilai ini tidak terpengaruh oleh kepentingan individu atau pihak terkait lainnya. Petugas kesehatan harus mampu memberi pelayanan kepada masyarakat dengan perasaan empati, yaitu ikut merasakan apa yang dirasakan pasien dengan memberikan pertolongan kepada pasien.

Ketidakberpihakan bisa dilihat dari bagaimana petugas di Puskesmas Tamalate Kota Makassar memberikan pelayanan. Selain itu, pasien dan petugas sudah mengetahui adanya spanduk yang menerangkan bahwa adanya pasien prioritas. Pasien prioritas merupakan pasien lansia di atas 60 tahun dan pasien disabilitas. Pasien yang memiliki kondisi khusus seperti kejang demam, kecelakaan & rudapaksa, keracunan, stroke, asma bronchiale, diare, epistaksis, penurunan kesadaran, syok hipovolemik, kejang, retensi urine, kolik, dan luka

bakar juga merupakan pasien prioritas. Adapun petugas bidang penanggungjawab pelayanan bapak berinisial F mengatakan bahwa :

“Selama ini kita tidak pernah melayani dengan cara-cara diskriminatif jadi kita memulai dengan senyum dengan apapun itu dan petugas pasti siap melayani dengan senyum tanpa amarah dengan baik”

(Hasil wawancara pada tanggal 9 Desember 2019)

Adapun petugas Puskesmas dibidang registrasi loket inisial Bapak R mengatakan bahwa :

“Kalau kita di sini ada pasien prioritas dan ada pasien biasa, kalau pasien prioritas itu kita utamakan seperti yang diare kita melihat dari kondisi fisiknya toh, lansia kita utamakan juga. Kalau lainnya tetap ikuti aturan sesuai SOP”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Seperti hasil wawancara di atas, pasien inisial Bapak A ini juga sudah mengetahui adanya pasien prioritas, ia mengatakan bahwa:

“Petugas di sini sudah baik sesuai dengan nomor antrianlah, tapi kalau lansia biasa didahulukan atau yang sakit keras didahulukan”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 November 2019)

Menurut Ibu EK ia membenarkan bahwa di Puskesmas Tamalate Kota Makassar tidak ada diskriminasi, ia mengatakan bahwa :

“Petugasnya tidak adaji diskriminasi tetapi ada yang didahulukan seperti lansia”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 November 2019)

Sama halnya Ibu EK yang membenarkan tidak ada diskriminasi Bapak dengan inisial U juga mengatakan :

“Di sini pelayanannya tidak ada diskriminasi, tapi saya lihat ada peraturannya yang di depan sana yang loket prioritas yang buat lansia”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 November 2019)

Wawancara dengan pasien berinisial Ibu A bahwa :

“Kalau menurut saya sudah baik pelayanannya dan petugasnya menjalankan pekerjaannya sesuai kewajibannya, dokternya jugs sudah profesional”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 November 2019)

Sama halnya dengan pasien berinisial Ibu IN bahwa :

“Kalau saya baruka datang 2kali ke Puskesmas ini, saya sih lihat petugasnya melayani pasiennya dengan kewajibannya dan tidak membeda-bedaan karena saya juga berasal dari luar wilaya kerjanya”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Adapun pasien berinisial Bapak D mengatakan bahwa :

“Petugas di sini sudah sangat ramah dan kalau pengalaman saya, saya dilayani secara ramah dan tidak membeda-bedakan pasiennya”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Adapun petugas Puskesmas Tamalate dibidang farmasi yang berinisial Ibu AK mengutarakan pendapatnya mengenai ketidakberpikahan bahwa adanya jalur proses yang harus dipenuhi oleh pasien yang ingin berobat di Puskesmas Tamalate Kota Makasasr, ia berpendapat bahwa :

“Tidak boleh ada didahuluani, didahulukan nomor antrian. Tidak boleh ada bilang keluarga, walaupun dia keluarga dia tetap melalui jalur prosesnya toh, antri di loket baru di bagian awal, baru poli, baru bagian obat, nda adaji dibilang keluargaku makanya antriannya didepan. Makanya kita punya masing-masing nomor resep“

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Sama dengan jawaban di atas, petugas Puskesmas Tamalate dibidang penunjang unit perorangan inisial Ibu I mengatakan bahwa:

“Ada antrian dong, jadi silahkan menunggu. Jika sesuai kapan datangta ngantri”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Standar Operasional Prosedur sangat berguna bagi setiap unit pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar sehingga tidak terjadinya *chaos* dalam pelayanan. Pasien yang berinisial Ibu E belum mengetahui alur pelayanan di Puskesmas ini, ia mengatakan bahwa :

“Saya ke sini untuk ambil rujukan, kemarin saya sempat periksa dan ada keluhan. Untuk pemeriksaan selanjutnya saya ingin ambil rujukan untuk pemeriksaan lab dan lain-lain. Tadi saya sempat coba, kan saya sudah mempunyai hasil laboratorium, saya mau ambil rujukan, sy fikir saya bisa langsung saja kan sy sudah ada hasil ternyata tidak boleh harus lewat antrian, untuk saya yah yang lain kurang tau”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Puskesmas Tamalate Makassar melayani pasien yang berada di wilayah kerja dan juga melayani pasien yang di luar wilayah kerja. Seperti Bapak berinisial F yang berasal dari Sidrap ini mengatakan bahwa :

“Kalau menurut pandanganku tidak dibeda-bedakan karena ada beberapa mungkin pasien dari orang setempat sini dan ada dari luar, sayakan dari luar dari Sidrap samaji pelayanannya tidak adaji dibedakan dari segi pelayanannya juga sudah modern, nomor antriannya sudah ada sendiri mesinnya baru kalau dari staf-stafnya juga sudah profesional”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 November 2019)

Adapun hasil wawancara dengan Ibu KI, ia mengatakan bahwa :

“Menurutku perawat di sini sudah menjalankan sesuai amanahnya dan perawat tidak membeda-bedakan pasiennya kecuali saya pernah lihat lansia”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Menurut Bapak inisial E mengatakan bahwa :

“Kalau saya sih perawat sudah menjalankan tugasnya dan tidak ada saya lihat diskrimasi karena saya yang alami sendiri. Saya kan dari luar kota mau berobat di sini ternyata saya juga harus ikuti prosedurnya samaji kayak pasien yang daerah di sini karena kebetulan ada teman saya di dekat sini tinggal jadi saya tahu”

(Hasil wawancara pada tanggal 27 November 2019)

Dari hasil wawancara di atas, penulis mengambil satu kesimpulan dari hasil verifikasi yang dimaksud dengan ketidakberpihakan dalam pelayanan adalah pelayanan yang tidak membedakan orang yang dilayani. Adapun dari hasil penelitian mengenai ketidakberpihakan, Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah menjalankannya dengan sangat baik tetapi terdapat pasien yang belum mengetahui alur pelayanannya. Pegawai-pegawainya juga melayani pasiennya dari luar wilayah kerja dan dalam wilayah kerja. Alur pelayanan juga tidak dilangkahi sehingga tidak menimbulkan *chaos* pada pelayanan di Puskesmas Tamalate Kota Makassar.

V.3 Keadilan

Nilai keadilan harus dapat diimplementasikan di setiap bidang kehidupan masyarakat. Salah satunya di bidang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah tugas utama birokrasi pemerintahan suatu Negara.

Fenomena mal-administrasi, penyalahgunaan kewenangan, hingga nepotisme seakan menjadi penyakit dalam pelayanan yang tidak berkesudahan. Pelayanan yang adil, melayani sepenuh hati kepada seluruh pasien yang datang berobat merupakan dambaan seluruh pasien. Layanan kesehatan menjadi tuntutan masyarakat harus menjadi tujuan utama di dalam membangun budaya pemerintah yang berasaskan keadilan sosial. Pelayanan publik harus benar-benar lebih merata dan petugas memberikan pelayanan sesuai kewajibannya dan seluruh pasien dari kelas atas hingga bawah harus mendapatkan pelayanan sesuai haknya. Dengan adanya berbagai program jaminan kesehatan ASKES, KIS, BPJS, dan lainnya dapat membantu berbagai kalangan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keadilan harus memberikan kesempatan yang sama

kepada seluruh masyarakat atau individu mempunyai posisi yang sama sama dan setara.

Jika seseorang telah melaksanakan kewajibannya dengan baik ia akan mendapatkan sesuatu yang menjadi haknya. Seperti contohnya masyarakat yang membayar kartu BPJS bisa menggunakan haknya dalam pelayanan pada Puskesmas.

Untuk mengetahui keadilan di Puskesmas Tamalate Makassar ini berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Kepala Puskesmas Tamalate Kota Makassar yang mengatakan bahwa :

“Selama kita tidak adil pasti bermasalah dengan pegawai, pelayanan, terutama yang pegawai. Kalau kita tidak adil tidak sama-rata akan menghambat pekerjaannya. Semuanya kita samakan, misalkan pasien datang, kan sekarang sudah dipasang antrian, semua harus mengikuti prosedur yang ada dipuskesmas, kita tidak pilih kasih, kalau dia antriannya nomor 2 dia harus tetap nomor 2 , antriannya 50 dia juga harus tetap mengantri, 75 dia tidak bisa dikasih didepan. Kalau kita tidak adil otomatis pasien akan complain, akan ribut yah.”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Adapun petugas berinisial Bapak F pada bagian penanggungjawab pelayanan mengatakan bahwa :

“Selama kita melayani segala kekurangan kita hilangkan dengan keinginan , bukan keinginan masyarakat tetapi apa sebenarnya keinginan pasien agar pasien merasa puas”

(Hasil wawancara pada tanggal 9 Desember 2019)

Petugas berinisial Ibu AK pada bagian farmasi menjelaskan bentuk keadilan yang ada pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar adalah dengan adanya SOP. SOP diciptakan agar pegawai adil memberikan pelayanan kepada setiap pasiennya. Ia mengatakan bahwa:

“Saya tidak pernah mendahulukan orang, maksudnya saya kasih cepat kecuali dalam keadaan darurat, seperti anak yang muntah-muntah terus memang ada SOPnya jadi kita semua di sini Puskesmas toh ada SOPnya

yang mengatur, jadi kita bisa kasih dahulukanki lansia ataukah anak yang mau muntah yang maumi pingsan, itu semua ada diSOP, itu saya adil sekalimi.”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Petugas berinisial Ibu I dari bagian penunjang unit pelayanan perorangan menjelaskan keadilan dari sisi pembayaran yang dilakukan pasien. Pasien luar wilayah yang tidak memiliki jaminan kesehatan harus membayar dan akan diberikan kwitansi selebaran, ia mengatakan bahwa :

“Kalau luar wilayah saya suruh kasih membayar, yah luar wilayah membayar saya kasih kwitansi selebaran untuk retribusi. Ada perdanya kan, kalau yang tidak pakai jaminan kesehatan toh.”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Ada juga pasien inisial Ibu E yang sudah merasakan keadilan pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar, ia berkata bahwa:

“Kan saya fikir saya PNS ternyata tidak bisa juga, jadi yah adil. Adilnya dalam waktu, kita sama-sama menunggu tidak ada pengecualian”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Mengenai keadilan dalam melayani masyarakat Petugas Bapak inisial R selaku petugas bagian registrasi loket menerangkan bahwa :

“Kalau umpunya kita lihat pasien dalam kondisi meringis, kesakitan itu kita utamakan kalu dalam kondisi masih bisa bertahan kita sesuaikan dengan antriannya, kan kalau dalam ilmu mediskan ada Triase untuk jalur,ada jalur hijau, kuning, merah, itu merah untuk pasien gawat darurat itu yg kita utamakan, kalau kuning gawat tapi tidak darurat itu masih bisa ditangani, kalau hijau itu pasien sakit tapi tidak daruratji dan tdk gawat juga”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Adapun beberapa Pasien yang sudah merasakan keadilan pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar yang berinisial Bapak A mengatakan bahwa :

“Pegawainya memberikan pelayanan dengan ikhlas, santun, tanpa pamrih. Sudah adil juga, tidak pernah saya lihat didahulukan, sesuai dengan nomor antrian kecuali pasien lansia dan kritis”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 November 2019)

Pasien inisial Bapak D merasa puas terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar, ia mengatakan bahwa :

“Sikapnya gak ada masalah, kalau mau dibilang berlebihan juga tidak karena baru juga di sini, pelayanannya memuaskan itu saya rasa adil, dalam segi profesionalitasnya staf-stafnya saya dapatji toh bekerja dengan baik jadi menurut saya adil saja”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 2019)

Adapun pasien berinisial Bapak F membenarkan bahwa ia sudah mendapatkan haknya sebagai pasien, ia mengatakan bahwa :

“Kalau saya dari tadi perawatnya sudah melayani dengan sesuai hak saya sebagai pasien seperti saya mengantri, di layani secara baik, dan semuanya baikji”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Sama halnya Bapak F, pasien lama Puskesmas Tamalate Kota Makassar ia adalah Ibu EK mengatakan bahwa :

“Dari dulu saya selaluji mendapatkan hak ku seperti pasien kan saya pasien lama, jadi dilayaniji dengan sesuai prosedurnya”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 November 2019)

Adapun pasien inisial Ibu N mengatakan bahwa :

“Saya berobat dan mendapatkan obat yang diresepkan oleh dokter itu hak saya dan sudah terpenuhi”

(Hasil wawancara pada tanggal 27 November 2019)

Pasien inisial Bapak E juga mengatakan bahwa :

“Hak saya yah mendapatkan pelayanan dari sini toh, saya lihat ada spanduk yang tertempel di tembok di sana tentang hak dan kewajiban, perawatnya juga sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Saya juga

lihat tidak adaji pelanggaran yang dibuat perawat-perawat di sini, baik semua”

(Hasil wawancara pada tanggal 27 November 2019)

Dari hasil wawancara di atas, penulis mengambil suatu kesimpulan dari hasil verifikasi yang dimaksud dengan keadilan dalam pelayanan adalah suatu tindakan sama-rata dalam memberikan hak kepada yang dilayani sesuai dengan porsinya.

Berdasarkan hasil wawancara, hal ini menunjukkan bahwa keadilan pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah berlangsung. Dengan pasien mendapatkan hak yang sesuai dan petugas menjalankan kewajibannya dengan benar membuat pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar berjalan dengan lancar. Adapun Puskesmas Tamalate Makassar memasang spanduk yang menjelaskan tentang hak dan kewajiban pasien. Pada spanduk tersebut tertuliskan bahwa hak pasien adalah:

1. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Puskesmas Tamalate
2. Memperoleh informasi tentang dan kewajiban pasien
3. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi
4. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur
5. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi
6. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan

7. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktek (SIP) baik di dalam maupun di luar Puskesmas Tamalate
8. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya
9. Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan
10. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya
11. Didampingi keluarga dalam keadaan kritis
12. Menjalankan ibadah sesuai agama dan kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasienlainnya
13. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama perawatan di Puskesmas Tamalate
14. Mengajukan usul saran perbaikan atas perlakuan Puskesmas Tamalate terhadap dirinya
15. Menolak layanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya
16. Menggugat dan atau menuntut Puskesmas Tamalate apa bila diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana
17. Mengeluhkan pelayanan Puskesmas Tamalate yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

Adapun kewajiban pasien Puskesmas Tamalate Kota Makassar adalah :

1. Mematuhi peraturan yang berlaku di Puskesmas Tamalate
2. Menggunakan fasilitas Puskesmas Tamalate secara bertanggung jawab
3. Menghormati hak pasien lain, pengungjung, dan hak tenaga kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di Puskesmas Tamalate
4. Memberikan informasi yang jujur, lengkap, dan akurat sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan tentang masalah kesehatannya
5. Memberikan informasi tentang kemampuan *financial* dan jaminan kesehatan yang dimilikinya
6. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Tamalate dan disetujui oleh pasien yang bersangkutan setelah mendapatkan penjelasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
7. Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dan/ atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya
8. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Hasil wawancara juga menunjukkan petugas-petugas pada Puskesmas Makassar sudah menjalankan kewajibannya dengan sangat baik sehingga hak dari pasien terpenuhi sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku.

V.4 Kebenaran

Semua aturan yang berlaku dan SOP adalah suatu kebenaran yang terdapat dalam Puskesmas Tamalate Kota Makassar. Benar adanya aturan yang

berlaku dan SOP adalah kewajiban petugas dan masyarakat yang harus dilaksanakan guna melancarkan kegiatan melayani dan dilayani dalam pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan atau jenis pelayanan lainnya tidak akan terlepas dari aturan yang dibuat. Hal ini berarti petugas Puskesmas Tamalate juga harus menyediakan akses kepada pasien untuk memberitahukan aturan tentang pelayanan di Puskesmas Tamalate Kota Makassar dan petugas mengetahui SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku dengan benar.

Sesuai dengan indikator kebenaran dalam melayani, berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh Kepala Puskesmas Tamalate Kota Makassar, ia mengatakan bahwa :

“Jadi sebelum SOP itu dibuat dilakukan dulu sosialisasi, kemudian ada SKnya, SK kita buat, SOP dibikin, itulah SOP yang dijalankan setiap hari tentang pelayanan. Dan alur pelayanan juga ada, jadi pasien itu tidak bingung-bingung mau ke mana karena sudah ada, jadi dari sini-kesini dan sampai pulang”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Adapun bapak petugas yang berinisial F pada bagian penanggungjawab pelayanan mengatakan bahwa :

“Semua pelayanan yang kita lakukan itu semua melalui SOP karena kalau kita menjalankan tidak sesuai SOP berarti kita melanggar, jadi kita melayani sesuai dengan aturan-aturan yang ada di Puskesmas .

(Hasil wawancara pada tanggal 9 Desember 2019)

Salah satu Petugas bidang farmasi inisial Ibu AK juga berpendapat mengenai SOP yang dijalannya, ia berpendapat bahwa :

“Kalau pribadi saya sudah jalankan SOPku, saya datang ke puskesmas tepat waktu, melayani, pulang melewati waktu alias lembur, kadang lembur. Di sini itu namanya pelayanan pasti selesai pelayananpi toh baru

selesai juga baru kita pulang, selesai juga tugasta. Kalau masih pelayanan tidak mungkin kita kasih tinggal dan itu berlaku selama 6 hari dari hari senin – sabtu”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Terdapat pula hasil wawancara dari Petugas bidang registrasi loket inisial

Bapak R:

“Kita menjalankan sesuai SOP, sesuai dengan aturan puskesmas, sesuai SOP yang diterapkan dipelayanan dan diterapkan puskesmas. Kalau di sini juga sesuai dengan tepat waktu sesuai SOP yang telah di jadwalkan jam 8 pelayanan sampai selesai”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Berbeda dari hasil wawancara di atas, Petugas bidang penunjang unit pelayanan peroangan inisial Ibu I mengatakan bahwa :

“Prosedur kalau misalkan kerja gini kan , ada saya punya SOP untuk penerimaan pasien, ada SOP untuk pengambilan sampel, ada SOP untuk prosedur kerja, jadi kalau misalnya penerimaan permintaan tembusan, identitas dulu pasiennya, apa tembusannya yang dia mau, sebentar kalau sudah begitu baru masuk pengambilan sampelnya kan. Jadi pengambilan sampelnya tergantung yang ia minta dan tidak mungkin dia minta ini saya periksanya yang lain kan”

(Hasil wawancara pada tanggal 26 November 2019)

Adapun beberapa hasil wawancara dari beberapa pasien terkait peraturan pelayanan di Puskesmas Tamalate Kota Makassar, pasien insial Ibu AB mengatakan bahwa :

“Biasanya ada dulu dipasang spanduk aturan, seumpama kita dapat kartu atau BPJS di bayar, atau kita ditaya bilang kau bawa KTP, KK, dan fotocopynya dikasih masuk dalam berkas yang dari pemerintah, saya kan memiliki kartu KIS yang dari pemerintah, jadi setiap satu anak dikasih masuk itu informasinya kayak kartu berobatnya toh disitu, supaya kita datang tidak terlalu repot karena ada semuami di dalam dibukunya yang diperiksa. Karena mulai dari kepala keluarga sampai anak dikasih masuk semua informasinya, jadi yang memeriksa juga tidak terlalu repot itumi kita bisa dikasih pemberitahuan begitu”

(Hasil wawancara pada tanggal 22 Desember 2019)

Kemudian didukung dari pernyataan dari salah satu pasien yang berinisial

Ibu F bahwa :

“Kalau saya lihat sih, di beberapa tempat di situ ada informasi diberikan tentang pelayanannya, SOPnya, syarat-syaratnya saat mau melakukan berkunjung ke puskesmas ada semua saya dapat”.

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Pasien inisial Ibu E mengatakan bahwa :

“Yang pasti ada banner dipasang di sana untuk alur rujukan dan pelayanan”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Begitupun dengan pernyataan pasien inisial Ibu KI yang menilai pelayanan yang sudah bagus, bahwa :

“Pelayanan di sini sudah bagus , pelayanannya, dokternya ramah, pegawainya juga dan ada biasa tertempel disitu, persyaratan-persyaratannya dan Standar Operasional Prosedurnya”

(Hasil wawancara pada tanggal 25 November 2019)

Wawancara dengan pasien inisial Ibu I mengatakan bahwa :

“Menurut saya, ku rasa sudah dilayani dengan baik sesuai dengan aturannya”

(Hasil wawancara pada tanggal 27 November 2019)

Adapun wawancara dengan pasien inisial Ibu B mengatakan bahwa :

“Menurutku, kalau soal peraturan sudah dijalankanmi dengan baik saya lihat, petugasnya juga sudah memberitahukan kalau ada kita lupa dia kasih tauki apa-apa yang diperlukan untuk data-data ta”

(Hasil wawancara pada tanggal 9 Desember 2019)

Pasien dengan inisial Ibu BE membenarkan bahwa ia telah menjalankan aturan dan tata tertib dengan baik, ia mengatakan bahwa :

“Kalau saya sudah menjalankan aturan dengan baik karena saya datang di sini toh mengantri sama-sama ambil nomor antrian di situ dan menunggumi sampai dipanggil nomor antrianta”

(Hasil wawancara pada tanggal 9 Desember 2019)

Sama halnya pasien berinisial Ibu BE, pasien yang berinisial Ibu T mengatakan bahwa :

“Tata tertibnya di sini sih yang saya tau haruski antri karena kalau tidak antri orang pasti kacaui dan saya juga sudah mengantri tdi dari jam 9 dan pelayanannya cepat tidak dilempar-lemparki mau ke mana di mana, ada semuami aturannya setiap poli susternya juga baikki dia jelaskanki dulu”

(Hasil wawancara pada tanggal 9 Desember 2019)

Puskesmas Tamalate Kota Makassar telah menempel spanduk yang menuliskan tata tertib pengunjung Puskesmas yang isinya adalah :

1. Bagi yang ingin berobat, harap membawa kartu jaminan kesehatan BPJS, KIS, AKSES, dan foto copy Kartu Keluarga (untuk bayi/balita yang belum terdaftar dalam Kartu Keluarga harus dilengkapi dengan Akte Kelahiran)
2. Bagi yang ingin berobat, harap mengambil nomor antrian di tempat yang disediakan
3. Wajib menjaga kebersihan lingkungan selama berada di Puskesmas dengan membuang sampah pada tempatnya
4. Dilarang merokok dalam area Puskesmas
5. Dilarang meludah dalam area Puskesmas.

Puskesmas Tamalate Kota Makassar mempunyai alur pelayanan yang jelas tercetak dalam bentuk spanduk pada pintu depan Puskesmas Tamalate.

Alur pelayanan Puskesmas Tamalate, yaitu :

1. Ambil nomor antrian di loket pendaftaran
2. Selanjutnya pasien memilih untuk berobat pada kajian awal, poli gigi, poli KIA/KB, atau poli imunisasi.
3. Jika pasien memilih pada kajian awal, selanjutnya pasien akan ke ruangan poli umum atau ruang poli lansia. Jika pasien memilih Poli gigi atau poli

KIA/KB, selanjutnya pasien akan ke ruangan poli umum. Pasien yang memilih poli imunisasi akan ke ruangan imunisasi.

4. Pasien kajian awal, poli gigi, dan poli KIA/KB selanjutnya diarahkan ke laboratorium, konseling terpadu, atau rujukan rumah sakit.
5. Selanjutnya pasien mengambil obat di ruang farmasi.
6. Pasien dapat pulang.

Dari hasil wawancara di atas, penulis mengambil satu kesimpulan dari hasil verifikasi yang dimaksud dengan kebenaran dalam pelayanan adalah adanya Standar Operasional Prosedur dan tata tertib yang telah benar dibuat untuk mengatur jalannya aktifitas melayani dan dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa SOP yang dibuat pada Puskesmas Tamalate Makassar sudah dilaksanakan dengan baik oleh petugas dan aturan yang dibuat oleh Puseksmas Tamalate juga sudah dijalankan oleh petugas maupun masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tamalate Kota Makassar.

BAB VI

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya, kesimpulan ini menjawab bagaimana nilai integritas pada pelayanan publik di Puskesmas Tamalate Kota Makassar. Kesimpulan diambil dengan melihat empat aspek sesuai dengan yang tertulis dalam kerangka konsep. Empat aspek tersebut meliputi:

1. Kejujuran berkaitan dengan keterbukaan dan transparansi yang ada pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar. Puskesmas Tamalate Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sudah terbuka dan transparan, karena setiap pasien yang berobat pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah merasa sangat puas dan telah diberi kepercayaan selama berobat.
2. Menyangkut ketidakberpihakan, Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah menjalankannya dengan baik dan tidak adanya ditemukan petugas yang mendiskriminasi pasiennya. Pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah ada SOP yang menerangkan mengenai pasien prioritas yaitu pasien lansia, disabilitas, dan sakit keras.
3. Keadilan dalam Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah berjalan dengan baik karena dalam memberikan pelayanan petugas Puskesmas Tamalate Kota Makassar sudah memberikan hak pasien sesuai dengan porsinya.

4. Menyangkut kebenaran pada Puskesmas Tamalate Kota Makassar, sudah benar bahwa adanya peraturan dan Standar Operasional Prosedur yang dapat kita lihat pada setiap spanduk yang ditempel pada tembok Puskesmas dan petugas-petugasnya sudah melaksanakannya dengan benar.

V.2 Saran

1. Puskesmas Tamalate Kota Makassar harus dapat mempertahankan sikap jujur yaitu terbuka dan transparan yang sudah tertanam baik pada petugas-petugasnya.
2. Puskesmas Tamalate Kota Makassar harus dapat memelihara sikap tidak diskriminatif agar pasien tidak merasa dibeda-bedakan baik kepada pasien dalam lingkungan kerja dan bukan lingkungan kerja yang datang berobat.
3. Petugas Puskesmas Tamalate Kota Makassar harus tetap menjalankan SOP dan peraturan yang berlaku agar hak-hak pasien dapat terpenuhi dengan baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ahmad, Badu. 2018. **“Pelayanan Publik: Teori dan Praktik”**. Mangga Makmur Tanjung Lestar : Bandung
- Hardiansyah. 2011. **“Kualitas Pelayanan Publik”**. Gava Media : Yogyakarta
- Hayat. 2017. **“Manajemen Pelayanan Publik”**. Rajawali Pers : Depok
- Kotler, Philip. 2002. **“Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian”**. Salemba Empat : Jakarta
- Miles, Humberman. 1992. **“Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru”**. UIP : Jakarta
- Moenir. 2006. **“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”**. Bumi Aksara : Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2005. **“Metode Penelitian Administrasi”**. LEPHAS Kampus Unhas Tamalanrea : Makassar
- Sinambela. 2010. **“Reformasi Pelayanan Publik”**. Bumi Aksara : Bandung
- Sjarkawi. 2006. **“Pembentukan Kepribadian Anak Peran Moral, Intelektual, Emosional, dan Sosial sebagai Wujud Integritas Membangun Jati Diri”**. Bumi Aksara : Jakarta
- Sugiyono. 2016. **“Metode Penelitian Administrasi”**. Alfabeta : Bandung
- Rakhmat. 2017. **“Administrasi dan Akuntabilitas Publik”**. Andi : Yogyakarta
- Ratminto, Atik. 2007. **“Manajemen Pelayanan”**. Pustaka Pelajar : Yogyakarta

Undang-Undang:

- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 25 Tahun 2014
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (PERMENKES) No.75 Tahun 2014 tentang Puskesmas
- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 pasal 5 Tentang Pengendalian Intern Pemerintah
- Undang-Undang No.36 Tahun 2009 pasal 5 ayat 1 dan 2 tentang Kesehatan
Peraturan Walikota Makassar Nomor 41 Tahun 2012 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Skripsi, Proposal dan Jurnal:

Arif, Syaiful. 2007. **“Demokrasi dan Hak asasi Manusia”**. Program Sekolah Demokrasi : Jakarta

Dian, Andi. 2019. **“Kualitas Pelayanan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barru”**. Universitas Hasanuddin : Makassar

Zainuri, Mahfayeri, Suparman, Setyawan. 2017. **“Konsepsi Integritas”**. Komisi Pemberantasan Korupsi Pemerintah Provinsi Riau : Riau

Masitahsari, Ummi. 2015. **“Analisis Kinerja Pegawai di Puskesmas Jongaya Makassar”**. Universitas Hasanuddin : Makassar

Rachmawati, Tutik. 2015. **“Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik”**. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta

Roudhoturrohmah, Rahmalia. 2018. **“Hubungan Integritas Moral dengan Perilaku Seksual Pra-Nikah pada Mahasiswa di Kota dan Kabupaten Bandung”**. Universitas Islam Negeri : Bandung

Internet :

<https://makassar.tribunnews.com/2019/08/21/berapa-jam-layanan-di-puskesmas-tamalate-makassar>

<https://www.pelajaran.co.id>

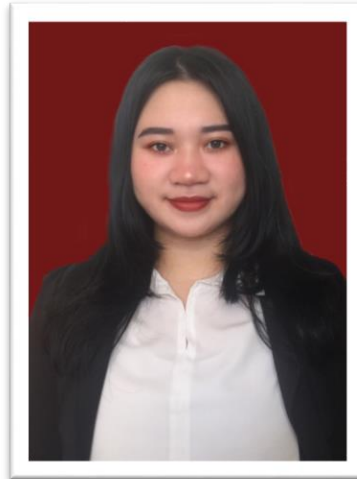
<http://bpsdm.riau.go.id>

www.dosenpendidikan.co.id

www.zonareferensi.com

**L
A
M
P
I
R
A
N**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



NAMA : Diana Daud
TEMPAT & TANGGAL LAHIR : Ujung Pandang, 20 Oktober 1998
ALAMAT : Jl. Daeng Tata 1
NO. HP : 081524738488
ASAL DAERAH : Makassar

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : David Theodorus
Nama Ibu : Hasnah Hibbu, S.E.
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Nusantara Makassar : 2004 – 2010
2. SMP Islam Athirah Kajaolalido : 2010 – 2013
3. SMA Islam Athirah Kajaolalido : 2013 – 2016
4. Universitas Hasanuddin : 2016 – 2019

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota Divisi Humas UKM Basket UNHAS Tahun 2016-2017
2. Anggota Departemen Komunikasi dan Informasi HUMANIS FISIP UNHAS Tahun 2017-2018
3. Anggota UKM Basket FISIP UNHAS

DOKUMENTASI

1. Puskesmas Tamalate Kota Makassar



2. Pintu masuk Puskesmas Tamalate Kota Makassar



3. Wawancara terhadap Kepala Puskesmas Tamalate Kota Makassar



4. Wawancara terhadap petugas Puskesmas Tamalate Kota Makassar



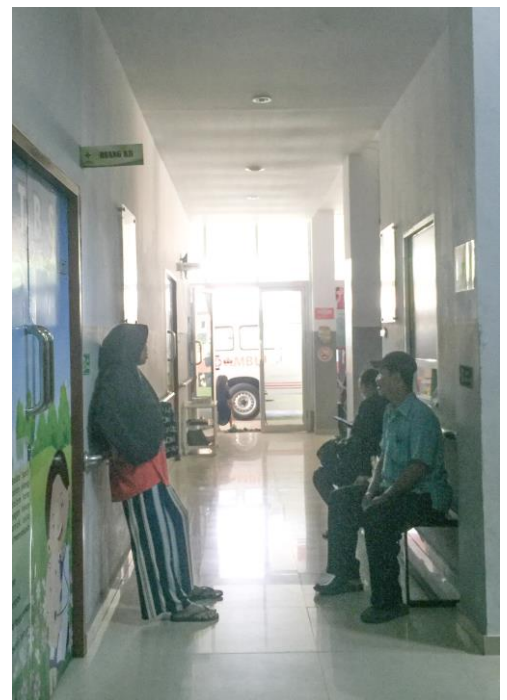
5. Wawancara terhadap pasien rawat jalan Puskesmas Tamalate Kota Makassar



6. Loker Puskesmas Tamalate Kota Makassar



7. Ruang Tunggu Puskesmas Tamalate Kota Makassar



8. Spanduk yang tertuliskan loket prioritas



9. Spanduk Alur Pelayanan yang terdapat pada depan pintu masuk Puskesmas Tamalate



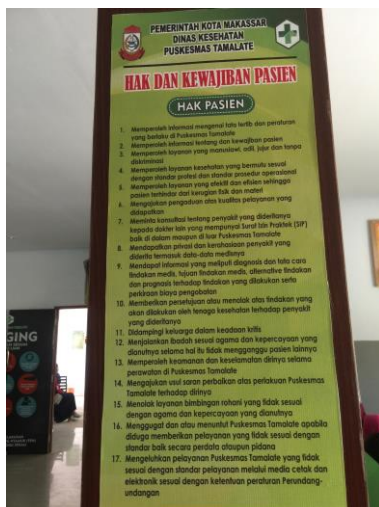
10. Poster Mohon Antri



11. Spanduk Tata Tertib Pengunjung (Visitor Code of Conduct Banner)



12. Spanduk Hak dan Kewajiban Pasien (Patient Rights and Obligations Banner)





120191914216404

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 25938/S.01/PTSP/2019
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 9737/UN4.8.1/PT.01.04/2019 tanggal 18 November 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : DIANA DAUD
Nomor Pokok : E21116504
Program Studi : Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" NILAI INTEGRITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PUSKESMAS TAMALATE MAKASSAR) "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 21 November 2019 s/d 16 Januari 2020

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 19 November 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



A. M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya
NIP. 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar,
2. *Pertinggal*.

SIMAP PTSP 19-11-2019



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231





PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 20 November 2019

K e p a d a

Nomor : 070 / 4170 -II/BKBP/XI/2019
Sifat :
Perihal : Izin Penelitian

Yth. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA MAKASSAR

Di -

MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 25938/S.01/PTSP/2019 Tanggal 19 November 2019, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : DIANA DAUD
NIM / Jurusan : E21116504 / Adm. Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNHAS
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar
Judul : "NILAI INTEGRITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PUSKESMAS TAMALATE MAKASSAR)"

Bermaksud mengadakan **Penelitian** pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal **20 November s/d 16 Januari 2020**.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat **menyetujui dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini**.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

A.n.WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN

Ir. H. JAMAING, M.Sc
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP S S : 19601231 198003 1 064

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
3. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar,
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KESEHATAN

Jl. Teduh Bersinar No. 1 Makassar

Nomor : 440/ /PSDK /XI/2019
Lamp :
Perihal : Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Puskesmas Tamalate

Di –

Tempat

Sehubungan Surat dari Badan Kesatuan bangsa dan kesatuan Politik No : 070/ -II-
BKBP/VII/2019,tanggal 19 November 2019 Makassar..Perihal tersebut di atas ,maka bersama
ini disampaikan kepada saudara bahwa :

Nama : Diana Daud
NIM : E21116504
Jurusan : Adm.Negara
Institusi : UNHAS Makassar
Judul : Nilai integritas dalam pelayanan publik (studi kasus puskesmas
Tamalate Makassar)

Akan melaksanakan kegiatan penelitian di wilayah puskesmas yang saudara pimpin
pada tanggal 20 November 2019 s/d 16 Januari 2020

Demikianlah disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Makassar, 20 November 2019
Kepala Dinas kesehatan
Kota Makassar



Dr.Hj.A.Naisyah T.Azikin,M.Kes
Pangkat: Pembina Utama Muda
NIP : 19601014 198902 001