

AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN DI PUSKESMAS SIPATANA KECAMATAN SIPATANA KOTA GORONTALO

Nur Sakina Zainal¹, Zuchri Abdussamad², Fenti Prihatini Dance Tui³
queenazainall01@gmail.com¹, zuchriabdussamad@ung.ac.id², fenti@ung.ac.id³
Universitas Negeri Gorontalo

ABSTRAK

Isu pemberian pelayanan publik masih menjadi tantangan bagi pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya. Salah satu jenis pelayanan yang banyak disorot oleh publik adalah pelayanan kesehatan. Banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dapat mempengaruhi citra dari pemerintah itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas kinerja pelayanan publik bidang kesehatan di Puskesmas Sipatana Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan selama enam bulan. Objek penelitian ini adalah Puskesmas. Adapun teknik dalam pengumpulan data yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian Puskesmas Sipatana telah melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat namun masih belum dapat dikatakan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap tugasnya, hal ini dilihat berdasarkan lima indikator yang diantaranya tingkat ketelitian, profesionalitas, kedisiplinan, kejelasan aturan, dan sarana prasarana. Pihak puskesmas harus dapat bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan harus bertanggung jawab kepada otoritas tertinggi juga kepada masyarakat.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Kinerja, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

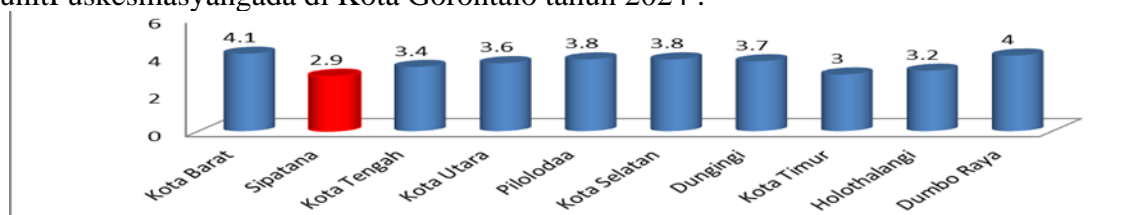
The issue of public service delivery is still a challenge for the government in running its administration. One type of service that is widely highlighted by the public is health services. The number of complaints from the public about the services provided by the government can affect the image of the government itself. This study aims to determine public service performance accountability in the health sector at the Sipatana Health Center, Gorontalo City. The method used in this research is descriptive qualitative. The research was conducted for six months. The object of this research is the health center. The techniques in data collection are interviews, observation, and documentation. Based on the results of the research, the Sipatana Health Center has carried out its duties and functions in providing good service to the community but still cannot be said to be fully responsible for its duties, this can be seen based on five indicators including the level of accuracy, professionalism, discipline, clarity of rules, and infrastructure. The health center must be able to be responsible for the tasks assigned and must be responsible to the highest authority as well as to the community.

Keyword: Accountability, Performance, Public Services.

PENDAHULUAN

Mewujudkan pelayanan publik yang prima adalah tugas yang berkelanjutan dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Seiring dengan perkembangan zaman yang telah mengalami banyak perubahan termasuk pada tatanan pemerintahan daerah, mengakibatkan masyarakat lebih banyak menuntut akan pelayanan publik yang lebih baik dalam penerapan dan pelaksanaan di lapangan. Pelayanan publik, dilihat dari peraturan MENPAN Nomor 63 tahun 2013, merujuk pada semua langkah atau serangkaian tindakan yang bertujuan agar segala kebutuhan warga negara dan masyarakat terkait dengan barang, jasa, atau administrasi,

sesuai dengan ketentuan hukum, dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan dapat terpenuhi dengan maksimal. Salah satu contoh layanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan kesehatan, yang diwujudkan melalui unit pelayanan kesehatan terdekat di wilayah setempat, yang biasa disebut sebagai puskesmas. Pelayanan publik ini adalah bagian dari upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan pada bidang kesehatan menjadi prioritas utama dan penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Mendapatkan pelayanan yang aman, terjamin, terjangkau dan bermutu merupakan hak mutlak untuk didapatkan oleh setiap orang. Sayangnya, masih ada banyak lembaga kesehatan yang belum sepenuhnya menerapkan standar pelayanan yang sebagaimana mestinya. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh salah satu lembaga kesehatan, seperti puskesmas, baik itu berupa pelayanan yang kurang responsif, fasilitas yang tidak memadai, petugas yang tidak ramah, dan masalah lainnya. Berikut data nilaikepuasan masyarakat terkait pelayanan di 10 unitPuskesmasyangada di Kota Gorontalo tahun 2024 :



Gambar 1. Jumlahratingterkaitpelayanandi10unitPuskesmasKotaGorontalotahun 2024

Sumber:GoogleMaps18Maret2023

Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa dari 10 unitPuskesmas di Kota Gorontalo yang mendapatkan rating ulasan terendah adalah Puskesmas Sipatana yakni 2.9 dari 5.0 ada banyak keluhan dari pelanggan yang berakibat pada nilai kepuasan pelanggan menjadi turun. Dari permasalahan yang ada, maka penting untuk menegaskan akan pentingnya prinsip akuntabilitas pelayanan publik di Puskesmas Sipatana. mengingat puskesmas ini merupakan salah satu puskesmas yang berperan penting dalam menangani kesehatan di Kecamatan Sipatana. Akuntabilitas dapat mengukur sejauh mana pemerintah mengatur serta memegang tanggung jawab mereka dalam mencapai hasil yang baik dari hasil pemberian pelayanan yang baik. Lembaga pemerintah dapat dikatakan memiliki misi serta tujuan yang jelas, yang telah, sedang, dan akan dilaksanakan apabila pemerintah tersebut sudah berakuntabilitas. Maka dari itu kinerja akuntabilitas pelayanan publik harus sesuai dengan aturan atau janji publik yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Publik pada dan standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh lapisan masyarakat yang menjadi penerima layanan. Akuntabilitas dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kedisiplinan, kejelasan aturan (termasuk kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kelengkapan sarana prasarana.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan suatu metode penelitian atau riset yang bersifat deskriptif dan menggunakan analisis. Penelitian deskriptif kualitatif menurut pandangan Moleong (2017:6) “penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitiansepertiperilaku,persepsi,motivasi,tindakandanlain-lainsecaraholistik dan dengan cara deskripsidalambentukkata-katadanbahasa, pada suatu kontek skhusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”. penelitian ini akan

mendeskripsikan secara lebih mendalam tentang bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kesehatan yang diterapkan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di Kecamatan Sipatana, Kota Gorontalo.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah teknik observasi data, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi.

Teknik observasi dalam penelitian kualitatif dapat dikumpulkan melalui observasi. Teknik ini digunakan untuk mendeskripsikan pelayanan yang terjadi di puskesmas Sipatana, orang yang terlibat dalam pelayanan. Metode observasi disini digunakan untuk mengumpulkan data lapangan, sebagai bahan untuk obyek yang akan diteliti di Puskesmas Sipatana Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo tentang Pelayanan Publik dalam menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan.

Teknik wawancara, Wawancara adalah Teknik untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada seseorang yang dijadikan informan. Adapun informan pada penelitian ini adalah Kepala Puskesmas sebagai Informan kunci, Kepala Tata Usaha, Pegawai Administrasi, dan masyarakat yang menjadi informan pendukung.

Teknik dokumentasi, teknik ini digunakan untuk menjangkau informasi yang tersaji dalam bentuk dokumen, seperti kebijakan tertulis, mekanisme dan prosedur atau informasi lainnya yang terkait dengan Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kesehatan yang diterapkan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di Kecamatan Sipatana, Kota Gorontalo.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat Ketelitian

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat ketelitian yang ditunjukkan oleh petugas puskesmas sudah cukup baik dari segi pelayanan kesehatan rawat jalan karena didukung oleh para petugas yang sudah ditugaskan berdasarkan bidang dan keilmuan mereka masing-masing. Namun berbeda dengan pelayanan administrasi yang masih mendapat keluhan dari masyarakat sehingganya untuk tingkat ketelitian di bagian pelayanan penunjang (administrasi) belum cukup baik karena masih terjadi kesalahan dalam pengetikan nama dalam surat yang diminta oleh masyarakat serta kelalaian petugas saat mengeluarkan surat rujukan.

2. Profesionalitas

Dari hasil Penelitian diketahui bahwa tingkat profesionalitas aparat di Puskesmas Sipatana dapat dikelompokkan menjadi dua, yang pertama profesional petugas yang bekerja sesuai keahliannya, dan yang kedua profesional petugas dalam menjalankan pekerjaannya. Untuk profesionalitas petugas di Puskesmas Sipatana dari sisi pemberian tugas sudah baik, hal ini dilihat dari pemberian tugas yang sesuai dengan keahlian dan bidang masing-masing mulai dari perawat, dokter, bidan, apoteker, asisten lab, administrator semua telah disesuaikan tupoksinya untuk melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sedangkan untuk profesionalitas petugas Puskesmas Sipatana dari sisi menjalankan pekerjaannya masih belum cukup baik sebab masih ditemukan beberapa masyarakat yang mengeluh akan waktu pelayanan yang seharusnya selesai cepat jadi sedikit lebih lama karena beberapa petugas masih ada yang bermain handphone dan juga ada petugas yang ketika diperlukan tidak berada di tempat padahal masih dalam waktu jam kerja.

3. Kedisiplinan Petugas

Tingkat kedisiplinan yang ditunjukkan oleh aparat pegawai di lingkungan Puskesmas Sipatana masih kurang baik, hal ini bisa dilihat dari pelanggaran yang dilakukan oleh

beberapa aparat mulai dari keterlambatan masuk jam kerja kemudian pulang sebelum waktunya danditidak ikut apel pagi. berikut data indisipliner pegawai dalam tiga bulan terakhir tahun 2023 :

Tabel 1 Data indisipliner pegawai dalam tiga bulan terakhir tahun 2023

No.	Bulan	Alpa	Terlambat	TidakIkutApel
1.	Oktober	5orang	3orang	12orang
2.	November	7orang	2orang	17orang
3.	Desember	7orang	6orang	22orang
	Total	19orang	11orang	51orang

Sumber: Kepagawaian Puskesmas Sipatana tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa sebanyak 81 orang pegawai yang melanggar kedisiplinan di Puskesmas Sipatana dalam tiga bulan terakhir. Hal ini memperlihatkan bahwa tingkat kedisiplinan petugas Puskesmas Sipatana dapat dikatakan masih kurang baik sehingganya kurang bertanggung jawab atau pihak puskesmas belum berakuntabilitas baik kepada otoritas tertinggi juga kepada masyarakat. hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Mardiasmo (dalamSawir, Muhammad 2017:15) akuntabilitas dapat dibedakan menjadi dua yakni bertanggung jawab terhadap otoritas tertinggi dan juga bertanggung jawab terhadap masyarakat.

4. KejelasanAturan

Untuk kejelasan aturan biaya retribusi pelayanan kesehatan, pihak puskesmas Sipatana mengacu pada Peraturan Wali Kota Gorontalo Nomor 5 Tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Kota Gorontalo. Dan untuk biaya retribusi pelayanan administrasi kesehatan Pihak Puskesmas tidak mengacu seperti Peraturan Daerah, pihak puskesmas menetapkan biaya retribusi administrasi kesehatan sendiri dan tidak menginformasikan dengan cara visualisasi seperti yang dilakukan pada biaya retribusi pelayanan kesehatan.

5. SaranadanPrasana

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa masih terdapat beberapa sarana dan prasarana yang belum lengkap di Puskesmas Sipatana, baik itu dari penunjang kesehatan seperti obat-obatan yang belum lengkap dan peralatan medis yang rusak. Kemudian ada fasilitas penunjang lain seperti tempat parkir yang kecil, ruang tunggu, dan tempat duduk antrian yang masih kurang. Lalu ada fasilitas administrasi seperti komputer yang kurang dan rusak serta ruangan yang sempit.

Pembahasan

1. TingkatKetelitian

Dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat, aparat dituntut untuk bisa bebas dari kesalahan. Adapun tingkat ketelitian menurut Deddy (dalam Milenia 2023:246) tingkat ketelitian didefinisikan sebagai alat mengukur tingkat kebebasan dari kesalahan dalam menginput data. Ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan publik juga dapat meningkatkan citra positif instansi pemerintah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Instansi pemerintah. Untuk bisa menjalankan berbagai jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Sipatana, pihak puskesmas harus berakuntabilitas dandituntutuntukteliti.Halini sebagaimana yang telah ditegaskan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 menyebutkan bahwa Akuntabilitas dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian (akurasi).tingkat ketelitian dari pelayanan administrasi di Puskesmas Sipatana dikatakan kurang baik sebab masih mendapat komplain dari masyarakat, sehingganya untuk tingkat ketelitian dibagian pelayanan penunjang(administrasi) masih kurang karena masih terjadi beberapa kesalahan

seperti kesalahan pengetikan nama dalam surat yang diminta oleh masyarakat, juga terdapat kelalaian yang dilakukan oleh petugas administrasi pada saat mengeluarkan surat rujukan. Hal tersebut disebabkan oleh pegawai yang kurang teliti pada saat pemeriksaan syarat yang berlaku sebelum mengeluarkan surat rujukan. Salah satu syarat sebelum mengeluarkan surat rujukan adalah mengkonfirmasi kembali kepada dokter apakah pasien yang meminta surat rujukan sudah di diagnosa oleh dokter atau belum. Untuk kasus ini pasien tersebut belum di diagnosa oleh dokter tetapi pegawai administrasi kesehatan di puskesmas Sipatan telah mengeluarkan surat rujukan tersebut karena pegawainya yang lalai dan kurang teliti.

2. Profesionalitas

Profesionalitas petugas dalam pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal tersebut juga sudah tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut Bayuaji (dalam SJ Halawa 2022:1526) profesionalisme merupakan sebuah sikap kerja profesional yang tiada lain adalah perilaku karyawan yang mengacu pada kecakapan, keahlian dan disiplin dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi yang mendasari tindakan atau aktivitas seseorang yang merupakan sikap dalam menekuni pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya yang dikuasai dengan melaksanakan aturan-aturan kode etik profesi yang berlaku dalam hubungannya dengan masyarakat untuk menghasilkan kerja yang terbaik. Kemudian menurut Menurut Edo, Christian, dan Aji (dalam SJ Halawa 2022:1527) Untuk profesionalitas petugas di Puskesmas Sipatana dari sisi pemberian tugas sudah baik, hal ini dilihat dari pemberian tugas yang sesuai dengan keahlian dan bidang masing-masing mulai dari perawat, dokter, bidan, apoteker, asisten lab, administrator semua telah disesuaikan tupoksinya untuk melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Sedangkan untuk profesionalitas petugas Puskesmas Sipatana dari sisi menjalankan pekerjaannya masih belum cukup baik sebab masih ditemukan beberapa masyarakat yang mengeluh akan waktu pelayanan yang seharusnya selesai cepat jadi menunggu sedikit lebih lama karena beberapa petugas masih ada yang bermain handphone dan juga ada petugas yang ketika diperlukan tidak berada di tempat padahal masih dalam waktu jam kerja.

3. Kedisiplinan Petugas

Suatu organisasi atau instansi dapat dikatakan berakuntabilitas apabila didalamnya memiliki sumber daya manusia yang menjunjung tinggi kedisiplinannya. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga telah menyebutkan bahwa salah satu bentuk akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik dapat dilihat dari segi kedisiplinan aparatur pemberi pelayanan. Aparat dapat dikatakan disiplin dalam bekerja apabila mematuhi semua peraturan instansi mulai dari datang dan pulang pada waktu yang sudah ditentukan, melaksanakan perintah atasan, serta mematuhi norma-norma yang berlaku. Hal ini selaras dengan pendapat Hasibuan (dalam Wuri dkk 2019:3) Disiplin kerja adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sementara Rivai (dalam Tanjung, F.S 2023:61) juga mengatakan bahwa salah satu indikator disiplin kerja yaitu, kehadiran. kehadiran merupakan indikator utama yang mengukur tingkat kedisiplinan dan pada umumnya disiplin kerja yang rendah pada pegawai dapat tercermin dari kebiasaan pegawai yang suka terlambat. Tingkat kedisiplinan yang ditunjukkan oleh aparat pegawai di lingkungan Puskesmas Sipatana sebagaimana hasil penelitian yang telah dijabarkan oleh peneliti pada bab sebelumnya dapat dikatakan kurang optimal, hal ini bisa dilihat dari pelanggaran yang dilakukan oleh beberapa aparat mulai dari keterlambatan masuk jam kerja

kemudian pulang sebelum waktunya dan tidak ikut apel pagi. Pelanggaran kedisiplinan ini menyebabkan aparat tersebut harus ditindak secara tegas oleh pihak puskesmas. Teguran-teguran tersebut berupa teguran lisan, teguran tulisan dan yang terakhir jika masih tidak berubah maka pihak puskesmas akan menyerahkan aparat pegawai tersebut kepada Dinas Kesehatan Kota sesuai dengan peraturan yang berlaku kemudian akan ditindak lebih lanjut lagi.

4. Kejelasan Aturan

Suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan ketika melaksanakan program dalam pelayanan tersebut maka harus mengikuti peraturan yang berlaku. Sebagaimana yang telah dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur No. KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa salah satu indikator penting dari bentuk pertanggungjawaban suatu instansi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat adalah kejelasan aturan yang diterapkan. Ketika menjalankan pelayanan, pihak dari pemberi layanan tidak boleh melakukan proses kegiatan pelayanan dengan semena-mena atau tanpa aturan yang jelas, semua aturan yang dimulai dari bagaimana cara melaksanakan pelayanan, bagaimana tindakan aparat dalam melayani masyarakat, hingga biaya yang diminta atau dikeluarkan dalam pelayanan harus mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Rokilah, R. (2020:31) berpendapat bahwa Fungsi peraturan perundang-undangan menegaskan bahwa peraturan perundang-undangan berisi kebijakan pemerintah (rencana) yang ingin dicapai, untuk menjawab berbagai kepentingan masyarakat dan terutama sebagai sarana legitimasi bagi pemberi layanan dalam menjalankan tugasnya. Puskesmas Sipatana dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Pihak puskesmas Sipatana mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Dalam peraturan tersebut sudah diatur tentang bagaimana cara melaksanakan pelayanan, bagaimana tindakan aparat dalam melayani masyarakat, hingga biaya yang diminta atau dikeluarkan dalam pelayanan. Dan untuk biaya retribusi pelayanan kesehatan pihak puskesmas Sipatana mengacu pada Peraturan Wali Kota Gorontalo Nomor 5 Tahun 2020 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan di Kota Gorontalo. Sementara itu, untuk penetapan biaya retribusi dari pelayanan administrasi yang disediakan di Puskesmas Sipatana tidak memiliki aturan yang jelas dari pembuatan surat sakit, surat keterangan berba dan sehat, surat rujukan serta pelayanan administrasi lainnya yang diketahui tidak mengacu pada peraturan seperti Peraturan Menteri Kesehatan maupun pada Peraturan Daerah melainkan untuk biaya retribusi pada pelayanan administrasi pihak puskesmas punya aturannya dan aturan tersebut dibuat oleh pihak puskesmas itu sendiri.

5. Saran dan prasarana

Dalam proses pemberian pelayanan ada yang namanya alat penunjang keberhasilan yang dilakukan pada saat pelayanan publik. Alat penunjang keberhasilan ini adalah sarana dan prasarana yang memadai. Sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik bahwa salah satu indikator penting dari bentuk pertanggung jawaban suatu instansi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat adalah kelengkapan sarana dan prasarana Menurut Salam dkk (2022:378) sarana prasarana adalah suatu yang paling dibutuhkan di setiap organisasi atau instansi dalam menyelenggarakan seluruh kegiatan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Sementara itu hal serupa juga diungkapkan Saraswati et al (dalam Salam dkk (2022:378) memberi definisi prasarana merupakan perangkat yang dimanfaatkan sebagai penunjang utama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sedangkan untuk fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Sipatana sudah terbilang cukup lengkap dari segi peralatan medis hanya masih ada beberapa peralatan yang tidak ada dan beberapa yang rusak terutama peralatan di bagian poli gigi. Kemudian ada juga yang belum. lalu ada fasilitas penunjang lain seperti tempat parkir yang kecil, ruang tunggu, dan tempat duduk antrian yang masih kurang. Lalu ada fasilitas administrasi seperti komputer yang kurang dan rusak serta ruangan yang sempit. Diketahui bahwa salah satu penyebab kurangnya sarana dan prasarana ini dikarenakan perawatan fasilitas yang masih minim oleh pihak puskesmas itu sendiri.

KESIMPULAN

Dalam proses melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat pihak Puskesmas Sipatana sudah melakukan tanggungjawab mereka dengan cukup baik, tetapi masih ada beberapa kekurangan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas, antara lain Tingkat ketelitian di Puskesmas Sipatana pada pelayanan administrasi masih belum cukup baik karena ditemukan masih ada pegawai yang lalai dalam mengeluarkan surat menyurat, masih ditemukan beberapa petugas yang kurang bertanggung jawab atas tugasnya, masih ada sebagian aparat terlambat masuk kerja kemudian pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan dan yang terakhir tidak ikut apel pagi, pihak puskesmas tidak menginformasikan dengan jelas biaya retribusi pelayanan administrasi kepada masyarakat, kurangnya beberapa fasilitas di puskesmas menyebabkan efektifitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang, juga masyarakat menjadi kurang nyaman pada saat meminta pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmawati, I., & Basuki, P. (2019). Akuntabilitas pengelolaan keuangan desa. *Akurasi: Jurnal Studi Akuntansi dan Keuangan*, 2(1), 63-76.
- Milenia, A. A. S., Arizona, I. P. E., & Dicriyani, N. L. G. M. (2023). Pengaruh Ketelitian, Pelatihan, Pengalaman, Tingkat Pendidikan dan Skill terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada LPD di Kecamatan Abiansema. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(2), 246-259.
- Rokilah, R. (2020). The Role of the Regulations in Indonesia State System. *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 29-38.
- Salam, M. A. D., & Rosy, B. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap kepuasan masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377-391.
- Sawir, M. (2017). Konsep Akuntabilitas Publik. *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, 1(1), 10-18.
- Tanjung, F. S. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Daya Buana. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi medan*, 5(2), 60-66.