

**Analisis Standar Pelayanan Minimal Kesehatan
(Studi Kasus Di Pulau Mapur Kecamatan Bintan Pesisir Kabupaten Bintan)**

Era Azira

(Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISP UMRAH)

Abstrak

Kesehatan merupakan suatu hak yang sangat dasar manusia miliki sebagai warga Negara yang berada di Indonesia baik pada setiap lapisan masyarakat yang memiliki hak untuk sama-sama saling mendapatkan serta menerima pelayanan kesehatan instansi dari pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan bagi warganya. Oleh karena itu dengan adanya peraturan baru mengenai standar pelayanan minimal (SPM) sangat dituntut adanya peran dari tenaga medis atau kesehatan yang memberikan pelayanan secara profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi). SPM merupakan standar pelayanan minimal yang merupakan keputusan dari peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia untuk menjalankan 12 jenis layanan standar sesuai dengan Nomor 43 Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan di Pulau-Pulau Terdepan di Pulau Mapur Kecamatan Bintan Pesisir Kabupaten Bintan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan informan peneliti yaitu 12 informan dan UPT kesehatan Kelong sebagai key informan. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Kesimpulan standar pelayanan minimal kesehatan di pulau Mapur secara keseluruhan sudah berjalan sebagaimana mestinya, tetapi kehandalan (realibility) dan berwujud (tangible) perlu perbaikan dan peningkatan.

Saran yang didapat penulis berikan ialah agar SPM yang ada di Pulau Mapur perlu ditingkatkan baik itu terhadap fasilitas medis dan alat analisis yang masih sangat minim serta penyediaan obat-obatan agar tidak terjadinya kekurangan stok obat.

Kata Kunci :Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal, Kesehatan

Pendahuluan

Kesehatan merupakan suatu hak yang sangat dasar manusia miliki sebagai warga Negara yang berada di Indonesia baik pada setiap lapisan masyarakat yang memiliki hak untuk sama-sama saling mendapatkan serta menerima pelayanan kesehatan instansi dari pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan bagi warganya, untuk terciptanya suatu pelayanan kesehatan yang baik di dalam kualitas penyediaan kesehatan dirasa semakin sangat penting.

Dalam hal terciptanya pemenuhan akan kebutuhan pada setiap masyarakat dibidang kesehatan, dimana pemerintah wajib untuk menjamin kebutuhan masyarakat sebagaimana telah dicantumkan terhadap Undang-Undang Dasar Republik Indonesia pada pasal 34 ayat 3 yang berbunyi "Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak". Di dalam pasal 14 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan juga dituliskan

bahwa “Pemerintah bertanggungjawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat”.

Oleh karena itu dengan adanya peraturan baru mengenai standar pelayanan minimal (SPM) sangat dituntut adanya peran dari tenaga medis atau kesehatan yang memberikan pelayanan secara profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi). Selain itu juga dengan minimnya sarana dan prasarana kesehatan tidak akan dapat berdaya guna apabila tidak didukung oleh tenaga medis yang baik dan profesional. Serta bila tidak adanya tenaga medis yang handal inilah maka suatu pelayanan minimal kesehatan tidak akan berjalan dengan optimal dikalangan masyarakat.

Bintan pesisir salah satu Kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2007, Kecamatan Bintan Pesisir terbagi atas 4 (empat) Desa, yang salah satunya adalah Pulau Mapur. Pulau Mapur merupakan wilayah maritim yang berbatasan langsung dengan Laut Cina Selatan. Mata pencarian masyarakat di Pulau ini yang terbesar adalah nelayan. Pulau Mapur sendiri memiliki jarak dari kota Kijang sekitar 20 ml dari laut, jarak tempuh untuk menuju ke Pulau Mapur memakan waktu hingga 2 jam. Selama berada didalam perjalanan sebelum sampai ke Pulau Mapur akan ditemukannya beberapa Pulau diantaranya seperti Pulau Kelong, Pulau Dendang, Pulau Air Glubi, Pulau Buton, Pulau Pangkil Besar dan Pangkil Kecil, tidak hanya itu ada satu Pulau yang begitu dekat dengan Pulau Mapur yaitu Pulau Sentut, dimana Pulau yang berada di perairan Pulau Mapur ini menjadi tanda antara batas wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan pemberian sebuah tugu

atau batas patokan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk memperingati disetiap hari besar kenegaraan maka di Pulau Sentut ini akan dipasang atau dilakukannya kegiatan pengibaran bendera merah putih yang bertujuan sebagai meningkatnya rasa kepedulian bahwa Pulau tersebut batas terluar dari Negara yang dimana semakin lama Pulau tersebut terkikis oleh abrasi pantai sehingga ukurannya semakin mengecil.

Daerah yang berada dibagian pesisir menjadi salah satu wilayah atau bagian yang terkena efek akan minimnya pemerataan khususnya pada bidang kesehatan dari instansi terkait. Hal ini dikatakan karena di daerah pesisir yang berbatasan dengan Negara tetangga untuk menempuh menuju ke daerah tersebut masih dikatakan sulit serta daerah tersebut masih dikatakan belum maju dilihat dengan masih terbatasnya infrastruktur pembangunan seperti tingkat pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan setiap masyarakat yaitu Puskesmas induk, hingga saat ini keberadaan Puskesmas induk hanya terdapat di Pulau Kelong namun masyarakat lebih memilih pergi berobat dan medis melakukan rujukan langsung ke Kota Kijang sehingga mau tidak mau masyarakat yang sakit harus pergi ke Kota Kijang ataupun Tanjungpinang dengan menggunakan kapal (barek motor).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, sarana dan prasarana yang dibuat oleh pemerintah dalam bidang kesehatan seperti: satu puskesmas pembantu, pondok persalinan Desa dan satu posyandu untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat masih dikatakan belum sesuai harapan. Tidak hanya itu, untuk menyalurkan obat-obatan serta peralatan lainnya agar berjalannya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas masih sangat terbatas. Bahkan untuk biaya hidup sehari-hari serta fasilitas

yang dibutuhkan di daerah tersebut masih sangat kurang sehingga membuat para tenaga kerja kesehatan seperti medis, perawat dan bidan masih dikatakan enggan untuk tinggal dan menetap di tempat tersebut bahkan kebanyakan hanya datang sebentar dan kembali ke Daerah

mereka. Dapat dilihat tabel seperti dibawah ini mengenai jumlah tenaga kesehatan yang ada di Pulau Mapur Kecamatan Bintan Pesisir.

Tabel 1.1
Jumlah Tenaga Kesehatan Yang Ada Di Pulau Mapur
Kecamatan Bintan Pesisir

Tenaga Kesehatan	2014	2015	2016
Mantri/ Perawat	1	1	1
Dokter	0	1	0
Bidan	1	1	1
Kader Posyandu	10	10	10
Jumlah	12	13	12

(Sumber : Olahan Data,2017)

Berdasarkan Tabel 1 dapat dijelaskan secara keseluruhan tenaga kesehatan yang berada di Pulau Mapur. Dimana untuk Tahun 2015 tenaga Dokter yang dikontrakan di Pulau Mapur dalam setahunnya hanya sekali dan Dokter tersebut pada tahun itu melaksanakan tugasnya di wilayah Bintan Pesisir selama sepuluh bulan dengan alasan di pindahkan ke Kota Tanjungpinang. Sedangkan untuk tenaga Perawat dan Bidan ditugaskan setiap tahunnya untuk menangani masalah kesehatan disana, tidak hanya itu untuk Kader Posyandu yang di dampingi langsung oleh Bidan melaksanakan kegiatan bulanan dengan melakukan kegiatan Posyandu yang dilaksanakan setiap tanggal 13 dan di tanggal 15 untuk melaksanakan kegiatan kesehatan lanjut usia atau Lansia.

Pelayanan kesehatan yang terdiri dari 1.017 jiwa penduduk dengan 246 kartu keluarga yang berada di Pulau Mapur di cakup dengan sistem asuransi kesehatan pra bayar yang terdiri atas Askes dan Askeskin yang terdiri dari BPJS, Kartu Indonesia Sehat, ada juga yang menggunakan Kartu Keluarga dengan

syarat menyerahkan KTP kedua Orang Tua yang ditetapkan langsung dengan Bupati Bintan, dengan menyerahkan fotokopi Kartu Keluargayang bersangkutan, tetapi pada penyerahan Kartu Keluarga dan KTP hanya untuk obat yang dari puskesmas Bintan dan dikarenakan sebagian untuk obat Lanjut Usia. Tidak hanya obat,terdapat kendala laindalam penyerahan fotokopi di Pulau Mapur, dikarenakan tidak adanya mesin fotokopidi wilayah ini maka dari itu masyarakat yang ingin berobat mau tidak mau harus memperbanyak fotokopiannya disaat mereka ingin berobat baik itu di Puskesmas Pembantu maupun Polindes Mapur. Dari uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di daerah tersebut tentang fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan yang menyangkut tentang standar pelayanan minimal (SPM) dalam bidang kesehatan.

Pulau Mapur sebagai salah satu wilayah pesisir bagian salah satu perbatasan dan masih sulit untuk dijangkau, jadi standar pelayanan minimal dalam suatu kesehatan diseluruh wilayah harus sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan, dengan keterbatasan alat-alat medis yang ada di daerah tersebut maka hingga saat ini masih banyak masyarakat yang enggan untuk pergi berobat ke pelayanan kesehatan karena masih kurangnya pengetahuan akan pentingnya terhadap terjaminnya suatu kesehatan.

Kajian Teoritik

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Suatu kegiatan akan dikatakan berhasil apabila terciptanya suatu pelayanan yang dapat menangani masyarakat dengan baik. Sebagaimana pengertian pelayanan menurut Moenir (2006:16) adalah:

“Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat.”

Didalam memberikan pelayanan untuk dapat unggul bersaing ialah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi. Begitu yang diungkapkan Kotler (Anggara, 2012:588) terdapat lima determinasi mutu pelayanan yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan pelayanan dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Berwujud (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
- c. Keyakinan (*confidence*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta

kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan .

- d. Keresponsifan (*responsiveness*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggapan.
- e. Empati (*emphaty*), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Salah satu keluhan yang sering terdengar oleh masyarakat ialah terbelit-belitnya pelayanan yang diberikan serta dengan melihat realita tersebut sangat memerlukan kepedulian agar masyarakat memperoleh layanan yang nantinya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan.

Standar Pelayanan Minimal

Setiap wilayah/kota menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk terbentuknya masyarakat yang hidup sehat secara maksimal. Maka dari itu, dengan adanya penyelenggara pelayanan yang sesuai aturan khususnya di sektor kesehatan baik itu puskesmas maupun puskesmas pembantu dan badan-badan lainnya yang bergerak dalam bidang kesehatan, perlu adanya dukungan dari masyarakat.

Untuk tercapainya pelayanan tersebut, maka setiap instansi kesehatan yang bergerak dalam hal pelayanan sesuai dalam keputusan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan, pengertian standar pelayanan minimal adalah:

“Ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.”

Berdasarkan peraturan yang dibuat tersebut, Standar pelayanan minimal kesehatan terbagi atas 12 jenis layanan bidang kesehatan di Kabupaten/ Kota yang wajib dijalankan sesuai dengan ketetapan yang telah di buat, untuk mengetahui ke 12 jenis tersebut maka setiap daerah harus mencapai target yang ada diantaranya sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan ibu hamil, dimana setiap ibu hamil akan mendapatkan pelayanan antenatal sesuai standar yaitu pelayanan yang diberikan kepada ibu hamil dengan minimal 4 kali masa kehamilan dengan trimester ketiga dilakukan langsung oleh bidan yang bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah maupun swasta yang memiliki Surat Tanda Register (STR).
2. Pelayanan kesehatan ibu bersalin, dimana setiap ibu bersalin akan mendapatkan pelayanan persalinan sesuai standar yaitu persalinan yang dilakukan oleh Bidan dan atau Dokter yang bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan Pemerintah maupun swasta yang memiliki Surat Tanda Register (STR) baik bersalin normal maupun persalinan komplikasi.
3. Pelayanan kesehatan bayi baru lahir, dimana setiap bayi baru lahir mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar yaitu pelayanan yang diberikan pada bayi pada usia 0-28 hari dan megacu kepada pelayanan Neonatal Esensial sesuai yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 tentang upaya kesehatan anak dilakukan oleh Bidan atau Dokter spesialis anak yang memiliki Surat Tanda Register (STR).
4. Pelayanan kesehatan Balita, dimana setiap Balita mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar yaitu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada anak berusia 0-59 bulan dan dilakukan oleh Bidan atau Perawat dan Dokter yang memiliki Surat Tanda Register (STR) dan diberikan di fasilitas kesehatan pemerintah.
5. Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar, dimana setiap anak pada usia pendidikan mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar yaitu penjarangan kesehatan yang diberikan kepada anak usia pendidikan dasar, minimal satu kali pada kelas satu dan kelas tujuh dilakukan di Puskesmas.
6. Pelayanan kesehatan pada usia produktif, dimana setiap warga negara Indonesia usia 15 s.d 59 tahun mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar.
7. Pelayanan kesehatan pada usia lanjut, dimana setiap warga negara Indonesia usia 60 tahun ke atas mendapatkan skrining kesehatan sesuai standar.
8. Pelayanan kesehatan pada penderita Hipertensi, dimana setiap penderita hipertensi mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar.
9. Pelayanan kesehatan pada penderita Diabetes Melitus, dimana setiap penderita mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar.
10. Pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat, dimana setiap orang dengan gangguan jiwa mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai standar.
11. Pelayanan kesehatan orang dengan TB, dimana setiap orang dengan TB mendapatkan pelayanan TB sesuai standar.
12. Pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi HIV, dimana setiap orang yang berisiko terinfeksi HIV (ibu hamil, pasien TB, pasien IMS, waria/transgender, pengguna narkoba dan warga binaan lembaga pemasyarakatan) mendapatkan pemeriksaan HIV sesuai standar.

Sebagaimana dengan diberlakukannya peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia, terdapat sedikit hambatan tentang standar pelayanan minimal kesehatan yang ada di Pulau Mapur, diantaranyaialah masih terkendalanya pelayanan kesehatan pada usia produktif, hal tersebut terjadi saat ini tenaga kesehatan berupa dokter belum terdapat di Pulau tersebut belum ada sehingga satu kegiatan pelayanan belum dapat terlaksana dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan untuk masyarakat di Pulau Mapur menjadi kurang maksimal sehingga Puskesmas Pembantu (Pustu) dan Pondok Persalinan Desa (Polindes) dalam menjalankan pelayanan kesehatan masih terbilang

minim. Pemerintah juga telah menetapkan terhadap bidang kesehatan sebagai kebutuhan

Hasil untuk Analisis Standar Pelayanan Minimal Kesehatan (Studi Kasus di Pulau Mapur Kecamatan Bintang Pesisir Kabupaten Bintang)

Pada tahun 2016 pemerintah mewajibkan setiap warga Negara memperoleh standar pelayanan minimal baik itu mencakup wilayah kota hingga desa. Dimana dengan peraturan yang dibuat tersebut maka ditetapkanlah 12 jenis standar pelayanan minimal (SPM), berikut jenis pelayanan dan jumlah indikator yang ditetapkan setiap Kabupaten/Kota.

Tabel IV.2
Jenis Pelayanan dan Indikator Standar Pelayanan Minimal

No	SPM dibidang Kesehatan	Standar Pelayanan	Jumlah Indikator
1	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil	ANC minimal 4 kali seminggu,skrining tanda gejala kegawatdaruratan ibu hamil, kelas ibu hamil	3
2	Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin	kunjungan bayi dan penanganan BBLR	2
3	Pelayanan Kesehatan Bayi Baru Lahir	Pelayanan bayi usia 0-28 hari, kunjungan bayi baru lahir minimal 4x selama sebulan, pemberian imunisasi HB0, bcg,dpthbib,polio,ipv dan campak	8
4	Pelayanan Kesehatan Balita	Posyandu Balita, pemberian vitamin A tiap februari dan agustus, bulan penimbangan April dan November,sweping bayi/balita kurang gizi kelas ibu balita	4
5	Pelayanan Kesehatan Pada Usia Pendidikan Dasar	Penjaringan siswa kelas 1 s.d 6, pemberian imunisasi DT dan campak untuk kelas 1 dan TT untuk kelas 2 dan 3, pemberian tablet tambah darah untuk kelas 6	3
6	Pelayanan Kesehatan Pada	Tes gula darah, memeriksa tekanan	2

No	SPM dibidang Kesehatan	Standar Pelayanan	Jumlah Indikator
	Usia Produktif	darah	
7	Pelayanan Kesehatan Pada Usia Lanjut	Cakupan kesehatan remaja, pemeriksaan siswa, timbang anak balita dan prasekolah	3
8	Pelayanan Kesehatan Penderita Hipertensi	Cakupan penderita hipertensi dengan komplikasi	1
9	Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Mellitus	Cakupan aktivitas fisik	1
10	Pelayanan Kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa Berat	Cakupan pelayanan gangguan jiwa	1
11	Pelayanan Kesehatan Orang Dengan TB	Cakupan kesembuhan TB	1
12	Pelayanan Kesehatan Orang Dengan Resiko Terinfeksi HIV	Cakupan klien penanganan HIV, infeksi menular diobati	2

Sumber: Polindes Mapur, 2017

Dari Tabel IV.2 bagian dari Standar pelayanan minimal (SPM) yang sudah dijalankan di Pulau Mapur sebagai acuan yang tidak bisa dipisahkan dalam mempertanggungjawabkan disetiap daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya standar tersebut maka masyarakat wajib mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak sesuai dengan yang dibutuhkan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap penyerahan resep obat yang ada di apotek sesuai dengan ketetapan oleh kepala UPT Puskesmas induk yang berada di Kelong berdasarkan keputusan yang dibuat langsung oleh Menteri Kesehatan Indonesia No.1332/MENKES/PER/X/2002 dengan perubahan mengenai ketentuan dan tata cara pemberian izin apotek, yang dimaksud dengan apotek adalah suatu tempat tertentu, dilakukannya pekerjaan kefarmasian penyaluran perbekalan farmasi kepada masyarakat yang berfungsi sebagai melaksanakan peracikan dan lainnya berdasarkan intruksi dokter

dengan tujuan untuk tercapainya kenyamanan pengguna jasa pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kelong, kemudian pengambilan obat ditempat yang ditetapkan serta pemberian resep yang sesuai dengan keadaan pasien yang sakit.

Hasil dilapangan juga menunjukkan bahwa seluruh bidan yang ada di desa berkerjasama dengan puskesmas untuk menjalankan sesuai dengan standar. Pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang paling minimal sehingga bagi pasien yang tidak datang untuk melakukan pemeriksaan maka bidan desa yang datang untuk melakukan pemeriksaan tersebut, sedangkan untuk pelayanan ibu bersalin dengan keadaanya tidak memungkinkan untuk melahirkan di pulau Mapur maka dilakukan rujukan langsung ke rumah sakit untuk menghindari terjadinya angka kematian ibu dan anak. Namun, untuk pasien yang mengalami tanda-tanda yang berbahaya terhadap ibu nifas dan bayi baru lahir maka bidan desa di Mapur

melakukan konsultasi kepada dokter yang terdapat di kijing dan apabila mengalami keadaan yang tidak memungkinkan tersebut akan dilakukannya rujukan.

Sedangkan pelayanan yang diberikan untuk balita setiap bulan dilakukan di Posyandu Balita, dengan memberikan vitamin A setiap bulan februari dan agustus, kemudian pada bulan April dan November ialah bulan untuk penimbangan. Kemudian untuk usia 15-59 tahun terdapat posbindu, hanya saja untuk di Mapur sendiri belum dapat berjalan dikarenakan belum adanya dokter. Setiap anak khususnya perempuan yang berusia 15 tahun akan mendapatkan tablet penambah darah setiap bulan dan yang di umur 45 tahun keatas di program lanjut usia (lansia). Untuk pelayanan diabetes melakukan kontrol cek gula dan apabila pasien mengalami sakit yang berlanjut akan langsung dilakukan rujukan. Pelayanan terhadap orang yang mengalami gangguan jiwa tetap dilakukan pelayanan sehingga jika masih belum menunjukkan tanda-tanda kesembuhan akan dibawa ke rumah sakit yang terdapat di Pekanbaru. Didalam memberikan pelayanan terhadap pasien TBC mendapatkan perawatan sesuai standar yaitu dengan tahap 6 bulan pengobatan serta apabila terjadi lagi sakit tersebut dalam kurun waktu 2 tahun maka akan dibawa kerumah sakit. Pelayanan selanjutnya yaitu pelayanan terhadap HIV, dikarenakan di Mapur sudah terdapat ciri-ciri dari penyakit tersebut maka tenaga kesehatan melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang ada dan hingga saat ini masih dalam masa perawatan.

Berdasarkan hasil dilapangan setiap Standar pelayanan minimal (SPM) kesehatan di Pulau Mapur yang mencakup sarana dan prasarana baik itu obat-obatan dan alat medis lainnya merupakan program langsung yang dijalankan di lingkup desa sesuai ketentuan dari atasan. Pulau Mapur sendiri yang merupakan

lingkup paling terkecil yaitu desa maka di daerah tersebut terdapatnya dua fasilitas kesehatan berupa satu Puskesmas pembantu dan satu Pondok lintas desa (Polindes) untuk hal tersebut kedua fasilitas yang ada di pulau Mapur menjalankan setiap program sesuai dengan laporan dari puskesmas kelong didalam menjalankan ke 12 standar pelayanan minimal (SPM). Sehingga untuk Pulau Mapur sendiri hingga saat ini masih terdapat satu program yang belum berjalan secara maksimal yaitu pelayanan kesehatan pada usia produktif, pelayanan tersebut merupakan program baru dari puskesmas yaitu posbindu. Program tersebut belum bisa terlaksana dengan baik dikarenakan pelayanan tersebut harus adanya dokter untuk menjalankan sesuai standar, sedangkan pada tahun ini dokter tersebut baru diusulkan kembali dari atasan, sehingga program tersebut menjadi tidak efektif di Pulau Mapur. Dengan diberlakukannya peraturan menteri Republik Indonesia setiap wilayah/kota wajib menjalankan standar pelayanan minimal (SPM) mutu kesehatan sehingga yang dibutuhkan masyarakat semakin terpenuhi dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dan program yang ada inilah setiap kabupaten/kota wajib menjalankannya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Berikut ini merupakan penjabaran mengenai analisis standar pelayanan minimal sesuai dengan indikator yang digunakan dalam penelitian yang telah dijelaskan Anggara (2012:588) yang terdiri dari kehandalan (*reability*), berwujud (*tangible*), keyakinan (*confidence*), koresponsifan (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*) yang tidak hanya dilihat dari sudut pandang dari pihak penyedia dari jasa pelayanan, melainkan dari sudut pandang masyarakat yang merasakan pelayanan kesehatan tersebut sebagai berikut:

Kebijakan yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang pelayanan minimal bidang kesehatan untuk mencapai tujuan sejauh ini sudah mengikuti prosedur dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak dimiliki setiap warganya dengan mengikuti acuan dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak dimiliki setiap warga secara minimal. Dilihat dari peneliti dalam menganalisa Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam hal ini merupakan hal yang sangat dasar untuk menilai apakah indikator tersebut sudah berjalan dengan efektif untuk daerah terpencil seperti Pulau Mapur. Sesuai dengan kebutuhan peneliti kesehatan yang terdapat di setiap wilayah mengalami kemajuan setiap tahunnya, maka dari itu setiap wilayah memiliki standar minimal kesehatan yang ditetapkan langsung oleh menteri kesehatan Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan standar pelayanan yang ada di Pulau terpencil yaitu Pulau Mapur, dengan kondisi yang cukup jauh di antara pulau yang lain.

Berdasarkan hal yang didapat melalui observasi lapangan pelayanan di pulau Mapur tidak terjadi masalah dalam standar pelayanan minimal kesehatan. Dalam kehadiran petugas untuk menyediakan pelayanan kepada semua masyarakat seperti pelayanan kesehatan ibu dan bayi yang baru lahir dengan melakukan kunjungan ibu hamil sebanyak 4 kali, skrining imunisasi, neonatal, pemeriksaan Hb, pemberian imunisasi dan lain sebagainya, tenaga kesehatan yang bertugas memberikan penanganan sesuai standar. Untuk pelayanan terhadap kesehatan usia lanjut melakukan pelayanan *skrining* kesehatan baik itu mendeteksi diabetes, hipertensi serta kadar kolesterol sesuai dengan kondisi pasien yang membutuhkan penanganan yang cepat dan tepat, waktu kerja yang diberikan untuk

melayani setiap keluhan yang dialami pasien dilakukan dengan situasi keadaan desa tersebut, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

Begitu halnya dalam pelayanan posyandu dilakukannya penimbangan berat badan dengan 8 kali setahun, pemberian imunisasi secara lengkap dan lanjut usia setiap masyarakat mendapatkan kebutuhan dan penanganan sesuai dengan prosedur yang ada yaitu mendapatkan pelayanan setiap tanggal 13 untuk pelayanan Posyandu dan tanggal 15 untuk menjalankan pelayanan lanjut usia.

Pelayanan terhadap pengobatan dan rawat jalan/inap diberlakukan gratis khusus masyarakat yang ber-KTP bintang, dimana untuk pengobatan dasar seperti persalinan anak pertama, kedua yang dibawa ke puskesmas. Pencegahan terhadap penyakit DBD, ISPA, Polio ditangani sesuai standar yang telah ditetapkan sesuai dengan prosedur yang ada. Untuk pemantauan gizi terhadap balita akan mendapatkan vitamin A 2 kali pertahunnya, pemberian imunisasi secara lengkap dan balita gizi buruk mendapatkan perawatan sesuai standar, serta untuk ibu hamil akan mendapatkan 90 tablet Fe dan penanganan terhadap ketersediaan darah untuk rujukan ibu hamil dan neonatal, pelayanan yang diberikan sesuai dengan indikator SPM yang dimana setiap tahunnya akan mengalami perubahan.

Sudah terlihat jelas untuk program-program yang ada setiap tenaga kesehatan menjalankan sesuai dengan prosedur yang di jalankan dari masing-masing daerah sesuai kebutuhan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Rasa simpati yang dimiliki setiap tenaga kesehatan menjadi sangat penting untuk memberikan pelayanan, sehingga masyarakat menjadi sadar bahwa kesehatan merupakan hal yang sangat

penting. Tidak hanya itu, setiap tenaga kesehatan selalu memberikan motivasi kepada pasien yang mengalami penyakit khusus agar pasien tersebut mau berobat hingga sembuh. Keberadaan tenaga kesehatan yang ditempatkan di pulau-pulau secara tidak langsung dapat mengurangi waktu dan biaya untuk pergi berobat yang masih terbilang jauh dari tempat tinggal untuk menuju ke rumah sakit maupun puskesmas. Namun dari segi sarana dan prasarana dalam pembangunan yang terdapat di Pulau Mapur untuk fasilitas medis terhadap pelayanan ibu hamil, bayi baru lahir kesehatan balita sudah sesuai standar baik itu pada penimbangan, pengukuran panjang/tinggi badan, sedangkan fasilitas penderita Diabetes Melitus mendapatkan pelayanan seperti aktivitas fisik, terapi dan edukasi. Untuk penanganan penyakit lainnya untuk dilingkup desa sudah mengikuti acuan yang ada.

Namun fasilitas yang masih sangat terbatas seperti belum adanya alat untuk cek malaria, cek demam berdarah dan tidak terdapat tiang infus untuk yang di puskesmas pembantu, kondisi tersebut yang membuat Pulau Mapur belum sepenuhnya mendapatkan pelayanan yang layak serta tenaga kesehatan hanya dapat memberikan pelayanan sesuai kondisi yang ada dengan keterbatasan fasilitas. Pulau Mapur sendiri termasuk dalam lingkup desa dan merupakan pulau yang memiliki jarak cukup jauh diantara pulau lainnya namun pelayanan kesehatannya dimiliki seharusnya sama dengan di daerah kota yaitu mendapatkan fasilitas sesuai dengan kebutuhan, sehingga untuk di daerah terpencil hingga saat ini masih sangat perlu mendapatkan perhatian yang lebih dari pihak-pihak yang terkait sehingga pelayanan kesehatan semakin optimal.

Tidak hanya dalam hal pembangunan sarana dan prasarana yang

harus terus berkembang, namun di Pulau Mapur perlu adanya penangganan kesehatan untuk hal yang darurat sehingga pasien yang sakit tersebut tidak perlu dirujuk ke tempat yang jauh, berbeda dengan di kota pasien yang sakit langsung dirujuk ke rumah sakit terdekat sedangkan untuk daerah pulau meskipun sudah memiliki *boat* air harus melihat dari segi kondisi lingkungan agar bisa dibawa ke tempat tujuan, dengan kondisi seperti inilah dapat mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam melakukan penangganan di rumah sakit.

Terhadap ketersediaan obat-obatan seperti kapsul vitamin A untuk balita, tablet penambah darah terhadap kesehatan ibu hamil selama sebulan untuk di daerah pulau-pulau mendapatkan pelayanan dari puskesmas induk dengan memberi laporan sesuai dengan permintaan obat yang dibutuhkan tempat tersebut, sehingga pihak puskesmas menyampaikan laporan kepada dinas kesehatan Bintan. Namun masih ada beberapa kebutuhan obat yang kosong sehingga pihak terkait hanya memberikan stok obat berdasarkan ketersediaan yang ada, dengan hal inilah membuat menjadi sedikit terkendala dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Terhadap disiplin kerja petugas kesehatan yang berada di daerah pesisir sudah tidak terjadinya kendala, dimana setiap pulau mendapatkan pompong yang diberikan langsung oleh dinas kesehatan. Sedangkan untuk pembangunan kesehatan yang ada di daerah pulau-pulau khususnya bagian bintan pesisir didalam jangka waktu yang telah ditetapkan, pembangunan kesehatan terdapatnya perehapan dan diberikan *boat* air untuk setiap desa siaga. Hingga saat ini pelayanan kesehatan sudah mementingkan kebutuhan masyarakat baik itu yang berada di daerah tertinggal seperti dengan adanya kebijakan yang baru dari Bupati Bintan Apri Sujadi dimana pelayanan

masyarakat yang memiliki Kartu Tanda Penduduk(KTP) Bintan, KIS dan BPJS akan dilayani gratis. Sesuai dengan adanya kebijakan yang telah dijalankan oleh semua bidang kesehatan terhadap pelayanan pengobatan secara gratis, namun tidak jarang masih sangat banyak masyarakat khususnya di daerah pulau-pulau yang masih tidak ingin berobat dan lebih memilih untuk membeli obat-obatan yang ada diwarung dengan alasan hanya sakit ringan seperti batuk, pilek dan demam.

Sehingga dengan kejadian dilapangan seperti inilah masyarakat masih sangat banyak yang belum sadar akan pentingnya kesehatan.Maka dari itu dengan adanya standar pelayanan minimal (SPM) setiap masyarakat semakin sadar akan kesehatan sesuai dengan harapan untuk mendapatkan kebutuhan yang cukup agar pelayanan yang minimal tersebut menjadi lebih optimal. Terselenggaranya standar pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan hingga saat ini sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan khususnya yang berada di bagian pesisir.

Penutup

Standart minimal kesehatan di pulau Mapur secara keseluruhan sudah berjalan sebagaimana mestinya, tetapi kehandalan (*reability*) dan berwujud (*tangible*) perlu perbaikan dan peningkatan. Lebih jelasnya dapat dirinci sebagai berikut:

1. Berdasarkan kehandalan (*reability*) standar pelayanan minimal dibidang kesehatan belum sepenuhnya berjalan optimal, hal ini disebabkan karena tenaga kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sepenuhnya ada, ditambah lagi berada dilingkup desa, jadi harus menyesuaikan kondisi dan dalam penanganan yang lebih lanjut harus dibawa dahulu ke puskesmas kelong.

2. Berdasarkan berwujud (*tangible*) standar pelayanan minimal dibidang kesehatan masih belum optimal, hal ini disebabkan oleh masih kurangnya fasilitas medis seperti cek demam berdarah dan cek malaria yang belum ada untuk di lingkup desa khususnya Pulau Mapur.
3. Berdasarkan keyakinan (*confidence*) standar pelayanan minimal dibidang kesehatan sudah sesuai harapan, untuk kebutuhan dan pemberian informasi sesuai dengan yang ditetapkan oleh Bupati Bintan untuk pembiayaan kesehatan yang ada di Bintan gratis.
4. Berdasarkan koresponsifan (*responsifan*) standar pelayanan minimal dibidang kesehatan sudah berjalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan keadilan pada setiap pasien yang berobat.
5. Berdasarkan empati (*emphaty*) standar pelayanan minimal dibidang kesehatan sudah berjalan optimal, dikarenakan rasa kepedulian tenaga kesehatan didalam melayani masyarakatnya serta merasa iba terhadap apa yang dirasakan oleh setiap pasien.

Daftar Pustaka

- Anggara, Sahya,2012, *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung, CV Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi, 2013, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Cetakan ke 15*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Daryanto, Setyobudi Ismanto, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media.
- Moenir,2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta,Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*,Bandung,PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani,2010, *Teori Administrasi Publik, Cetakan ke 2*, Bandung, Alfabeta.

Sinambella, Lijan Poltak dkk,2011, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta,Bumi Aksara.

Surjadi,2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Cetakan ke 2*, Bandung, PT Refika Aditama.

Sugiyono ,2011, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung,Alfabeta.

_____2014,*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.

Widodo, Joko,2001, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Malang,CV Citra Malang.

Dokumen

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009

tentang kesehatan.

Permenkes RI No. 43 Tahun 2016 Tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan.

Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2007 tentang pembentukan Kecamatan Toapaya, Kecamatan Mantang, Kecamatan Bintan Pesisir dan Kecamatan Sri Koala Lobam.

KSK, Bintan Pesisir,2016, *Kecamatan Bintan Pesisir dalam Angka 2016*, BPS Kabupaten Bintan.

Sumber website :

https://regionalinvestment.bkpm.go.id/sipid_new/front/daerah/21(diunduh pada 10 Oktober 2016, pukul 11.04 WIB)