

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DEPOK I
KABUPATEN SLEMAN**

Oktavia Ningrum Puji Lestari¹, Arif Kuncoro Dwi Putranto²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “AAN” Yogyakarta

Email:¹oktavianingrumpl@gmail.com ²arifkuncoro60@gmail.com

Abstract

Providing public services to the community is one of the most important main tasks for the government. One form of service provided is in the health sector. One of the government's efforts to provide health services to the community is that in every sub-district a government agency has been built as a community health service delivery unit, namely a community health center (Health Center). This research aims to determine the quality of health services at the Depok I Health Center, Sleman Regency. This type of research is descriptive qualitative, the data sources used are primary data and secondary data. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The indicators in this research are (1) simplicity, (2) clarity, (3) certainty of time, (4) accuracy, (5) security, (6) responsibility, (7) completeness of facilities and infrastructure, (8) ease of access, (9) discipline, politeness and friendliness, (10) comfort.

Keyword: *Quality Health Services; Health Center.*

Pendahuluan

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pokok terpenting bagi pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah di bidang Kesehatan. Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka disetiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit organisasi yang bersifat fungsional dan unit layanan yang berkerja secara profesional. Selain itu Puskesmas berkedudukan sebagai unit pelaksana teknis yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan daerah kabupaten/kota.

Keberadaan Puskesmas sebagai penyelegara UKM dan UKP sangat bermanfaat khususnya bagi keluarga tidak mampu. Tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal melalui pembangunan kesehatan. Puskesmas Depok I merupakan salah satu instansi yang menangani atau mengurus proses pelayanan kesehatan di Kabupaten Sleman. Dalam memberikan pelayanannya Puskesmas Depok I memiliki kebijakan mutu yaitu menjadikan pelayanan kesehatan sebagai pilihan utama dan terjangkau serta melayani masyarakat dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan, berkomitmen pada peningkatan mutu yang berkelanjutan, dengan tetap sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Dari hasil penilaian akreditasi, Puskesmas Depok I memperoleh nilai akreditasi Madya.

Dari hasil *survey* yang telah dilakukan oleh Puskesmas Depok I kepada masyarakat, terdapat kenaikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2021 ke tahun 2022. Puskesmas Depok I pada tahun 2022 memperoleh rata-rata IKM sebesar 81,87%. Penilaian IKM memperhatikan sembilan unsur penilaian yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan/saran/masukan. Berikut data penilaian per unsur pelayanan pada Puskesmas Depok I tahun 2022:

Tabel 1
Data Penilaian per Unsur Pelayanan Tahun 2022

No.	Unsur Penilaian	Nilai
1	Persyaratan	3,34
2	Prosedur	3,30
3	Waktu pelayanan	3,18
4	Biaya/tarif	3,23

5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,23
6	Kompetensi pelaksana	3,34
7	Perilaku pelaksana	3,40
8	Sarana dan prasarana	3,19
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,27

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui unsur penilaian terendah di Puskesmas Depok I yaitu waktu pelayanan dengan nilai 3,18 dan sarana prasarana dengan nilai 3,19. Berdasarkan *survey* yang telah dilakukan oleh Puskesmas Depok I pada kurun waktu 2022 diperoleh empat kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan: (1) Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat; (2) Mulainya jam pelayanan sering kali tidak sesuai dengan jam layanan yang tertera; (3) Ruang tidak nyaman dan kesulitan mendapatkan lahan parkir; dan (4) Kuota pasien Poli Gigi yang terbatas.

Jika permasalahan-permasalahan tersebut tidak segera ditangani, maka akan menjadi permasalahan yang serius bagi Puskesmas Depok I karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Depok I Kabupaten Sleman”.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yang berusaha mengungkapkan suatu fakta atau peristiwa sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Selain itu dengan menggunakan pendekatan kualitatif memungkinkan penulis untuk mendapatkan hasil penelitian secara langsung, melakukan komunikasi secara langsung dan mendapatkan fakta, perkembangan yang benar, dan melihat kebenaran yang terjadi secara langsung sebagai bukti yang kuat untuk menganalisis data. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi dalam Aldrick, 2018:37)).

Sugiyono dalam Aldrick (2018:38) mengatakan bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada

penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder: (1) Data Primer, yaitu hasil dari wawancara mendalam dan observasi lapangan. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara langsung kepada informan yaitu petugas Puskesmas dan masyarakat pengguna layanan di Puskesmas Depok I; (2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari data yang dimiliki oleh Puskesmas Depok 1, berupa dokumen-dokumen serta sumber-sumber lainnya berupa undang-undang, peraturan-peraturan pendukung program/kebijakan, serta dokumen yang diperoleh sepanjang penelitian atau dokumen-dokumen atau literatur tentang pelayanan kesehatan yang mendukung kelengkapan data primer.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu penentuan informan melalui beberapa pertimbangan dan kriteria tertentu sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Adapun informan dalam penelitian adalah orang-orang yang berhubungan langsung dalam proses pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I yaitu sebagai berikut:

Tabel 2
Daftar Informan Penelitian

No.	Data Informan	Jml (orang)
1.	Kepala Puskesmas Depok I	1
2.	Dokter Poli Gigi	1
3.	Petugas Poli Psikologi	1
4.	Bidan Poli KIA/KB/IM	1
5.	Perawat Poli Umum	1
6.	Petugas Pendaftaran	1
7.	Pengguna layanan Puskesmas Depok I	8
Jumlah total informan		14 orang

Analisis data dalam penelitian ini dengan kualitatif deskriptif, dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber serta menggambarkan kenyataan dari kejadian secara jelas dan sistematis melalui wawancara, observasi yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

Untuk dasar pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kajian pustaka sebagai berikut:

Tjiptono dalam Kurniawan (2016:18) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Sinambela dalam Islah (2018:130) kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Secara konvensional, kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk/jasa seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), dan estetika (*aesthetics*).

Parasuraman dalam Roud (Skripsi, 2021:15) kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan akan suatu pelayanan dengan persepsi pelayanan yang diterima. Saat harapan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka hal tersebut akan menjadi kejutan bagi pelanggan. Namun, pada saat harapan sesuai dengan persepsi pelayanan yang diterimanya maka pelanggan akan merasa puas. Kebalikan dari pada itu, jika harapan pelanggan lebih besar dari persepsi pada pelayanan yang diterima maka akan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan tersebut.

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya, kegiatan pencegahan, dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan guna mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan (*consumer satisfaction*). Melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar ini kemudian akan menjadi tolok ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman tersebut akan berfungsi sebagai acuan pelaksana

dan pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya. Penyelenggaraan pelayanan harus menerapkan beberapa prinsip seperti yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003.

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok 1 adalah yang terdapat dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Alasan peneliti menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan permasalahan dan kondisi yang ada di Puskesmas Depok I. Diharapkan dengan menggunakan indikator tersebut dapat mengetahui dengan jelas bagaimana kualitas pelayanan kesehatan yang ada. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 3
Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Depok I

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Depok I Kabupaten Sleman	Kesederhanaan	Kemudahan prosedur pelayanan
		Alur pelayanan dapat diterima dan mudah dipahami
	Kejelasan	Kejelasan standar pelayanan
		Kejelasan biaya dan tata cara pembayarannya Ketersediaan tempat penyampain keluhan/pengaduan
	Kepastian Waktu	Ketepatan waktu yang diberikan kepada masyarakat dalam proses pelayanan kesehatan
	Akurasi	Pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi penerima layanan
	Keamanan	Rasa aman yang diberikan bagi pengguna layanan
		Dasar hukum penyelenggaraan pelayanan kesehatan
	Tanggung Jawab	Tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan Penyelesaian keluhan/pengaduan terkait pelayanan
	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Kelengkapan sarana daran prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.
Kemudahan Akses	Keberadaan lokasi yang mudah dijangkau	
	Memanfaatan aplikasi <i>mobile</i> JKN	
Kedisiplinan, Kesopanan, & Keramahan	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan Kesopanan dan keramahan petugas	
Kenyamanan	Ketersediaan ruang tunggu dan fasilitas pendukung lainnya yang memadai	

Sumber: Diolah oleh peneliti.

Pelayanan kesehatan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan kesehatan yang diperlukan masyarakat. Pada penelitian ini membahas tentang kualitas

pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I Kabupaten Sleman. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan Puskesmas Depok I. Kepuasan masyarakat dapat tercapai jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut observasi awal yang telah dilakukan, peneliti melihat adanya dugaan permasalahan belum optimalnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I. Oleh karena itu diperlukan adanya penelitian untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I Kabupaten Sleman.

Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan ditandai oleh prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kesederhanaan prosedur pelayanan ditandai oleh tahapan pelayanan yang mudah dipahami dan dilakukan oleh pasien atau masyarakat. Kesederhanaan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan berjalan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.

Puskesmas Depok I sudah memberikan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengakses pelayanan di Puskesmas Depok I. Kemudahan prosedur pelayanan dilihat dari pendaftarannya, bagi pasien BPJS atau faskesnya di Puskesmas Depok I dapat melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Setelah melakukan pendaftaran di aplikasi *Mobile JKN*, pasien dapat langsung menunggu antrian di poli.

Prosedur pelayanan di Puskesmas Depok I sudah dirasakan memberi kemudahan bagi masyarakat. Untuk pendaftaran dan pengambilan nomor antrian sudah menggunakan mesin antrian dan juga dapat melalui aplikasi *mobile JKN* secara *online*. Dengan begitu pasien bisa langsung menunggu antrian di poli, tidak perlu menuju ke bagian pendaftaran. Namun, bagi pasien yang baru pertama kali ke Puskesmas Depok I maka belum bisa menggunakan kemudahan ini dan harus melakukan pendaftaran di bagian pendaftaran.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kesederhanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I sudah baik. Hal tersebut dilihat dari kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan dan alur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Kemudahan prosedur pelayanan dapat dilihat pada bagian pendaftaran saat ini dapat dilakukan menggunakan aplikasi *mobile JKN*. Puskesmas Depok I juga sudah memiliki mesin antrian

pendaftaran untuk semakin memudahkan pelayanan. Bagi masyarakat yang mungkin masih bingung dapat bertanya kepada *security* yang sedang bertugas.

Kejelasan

Indikator kejelasan meliputi prosedur pelayanan yang telah dibakukan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Selain itu yang termasuk dalam aspek kejelasan yaitu rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayarannya dan persoalan keluhan/pengaduan. Kejelasan prosedur pelayanan dapat memberikan informasi yang jelas tentang kejelasan standar pelayanan yang diberikan kepada pasien dan kewajiban yang harus dilaksanakan pasien. Pasien dapat mengetahui biaya yang harus dibayarkan secara rinci, serta kejelasan tata cara pembayarannya. Selain itu ketersediaan tempat untuk menyampaikan keluhan/pengaduan terkait proses pelayanan juga harus jelas.

Berdasarkan hasil observasi di Puskesmas Depok I, dapat diketahui bahwa kejelasan standar pelayanan Puskesmas Depok I meliputi: (1) Persyaratan; (2) Sistem dan mekanisme; (3) Jam pelayanan; (4) Biaya/tarif; (5) Prosedur pelayanan; dan (6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Selain itu Puskesmas Depok I juga memberikan kewajiban bagi pasien yang harus diterapkan yaitu: (1) Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya; (2) Mematuhi nasehat dan petunjuk tenaga kesehatan; (3) Mematuhi ketentuan yang berlaku di Puskesmas; dan (4) Membayar retribusi bagi pasien yang tidak memiliki sistem jaminan kesehatan.

Puskesmas Depok I sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan wajib memberikan kejelasan biaya dan tata cara pembayaran yang jelas. Hal tersebut agar masyarakat dapat mengetahui biaya yang harus dikeluarkan beserta cara pembayarannya. Tarif pelayanan di Puskesmas Depok I ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati Sleman Nomor 29.1 Tahun 2019 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat.

Puskesmas Depok I sebagai penyelenggara layanan publik harus menyediakan sarana penyampaian keluhan/pengaduan dari pengguna layanannya. Puskesmas Depok I sebagai penyelenggara layanan publik maka sudah seharusnya mau menerima bila ada keluhan/kritik/saran dari pengguna layanan. Hal tersebut bertujuan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya. Terkait ketersediaan tempat untuk penyampaian keluhan/persoalan, Puskesmas Depok I telah memfasilitasi dengan menyediakan kotak saran. Namun

ketersediaan kotak saran ini belum efektif karena diletakkan di area yang tidak terjangkau bagi pasien. Selain penyediaan kotak saran, bagi masyarakat atau pasien yang ingin memberikan ulasan kepada Puskesmas Depok I dapat melalui *google review*.

Dilihat dari aspek kejelasan, pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I sudah memiliki kejelasan yang cukup baik. Hal tersebut dilihat dari standar pelayanan yang jelas bagi petugas pemberi layanan dan masyarakat. Terkait biaya dan tata cara pembayarannya pun juga sudah jelas mengacu pada aturan yang berlaku. Terkait ketersediaan tempat penyampaian kritik/saran/keluhan sudah tersedia namun tidak efektif karena banyak pengguna layanan yang tidak mengetahui letaknya. Sebaiknya kotak saran/ kritik/aduan diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh pengunjung.

Kepastian Waktu

Indikator kepastian waktu yaitu ketepatan jam pelaksanaan pelayanan yang berlaku di Puskesmas Depok I. Kepastian waktu ini seperti kepastian jadwal di poli, kepastian durasi pelayanan, dan kepastian waktu pendaftaran. Semua poli di Puskesmas Depok I buka setiap hari selama 6 hari kerja. Pendaftaran dibuka mulai pukul 07.30 WIB, untuk pelayanan di poli dimulai pukul 08.00 WIB. Banyak warga masyarakat yang tidak mengetahui bahwa jam pemeriksaan dimulai pukul 08.00 WIB, sehingga ada kesalahpahaman antara masyarakat dengan Puskesmas, masyarakat mengira bahwa jam pemeriksaan sudah dimulai pada pukul 07.30 WIB.

Ketentuan jadwal pelayanan di masing-masing poli berbeda. Poli KIA melakukan pelayanan ibu hamil pada Hari Senin dan Kamis, pelayanan imunisasi pada Hari Selasa dan Sabtu, pelayanan Keluarga Berencana (KB) dan Kesehatan Reproduksi (Kespro) pada Hari Rabu dan Jumat. Untuk Poli Psikologi setiap Hari Senin dan Kamis adalah konseling ibu hamil.

Waktu pelayanan di Puskesmas Depok I sudah dilaksanakan sesuai dengan jadwal, namun masih terjadi kesalahpahaman terkait jam mulai pemeriksaan dan jam pendaftaran. Pelayanan di Puskesmas Depok I selama 6 hari kerja, Senin sampai Kamis pukul 07.30 – 12.00 WIB, Jumat pukul 07.30 – 10.30 WIB, Sabtu pukul 07.30 – 11.00 WIB. Jam pelayanan di poli dimulai pukul 08.00 WIB sesuai jadwal/ketentuan poli masing-masing.

Akurasi

Akurasi dalam pelayanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi penerima layanan atau pasien. Akurasi dapat dilihat dari ketepatan dan kecermatan petugas dalam melakukan diagnosa. Petugas Puskesmas Depok I berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Petugas tidak memberikan apa yang pasien inginkan namun memberikan apa yang pasien butuhkan.

Dalam pemberian pelayanan petugas berusaha secermat mungkin dalam menangani setiap keluhan dari pasien. alat-alat yang digunakan dalam *assesment* juga sudah sesuai standar yang berlaku. Level pelayanan pada poli di Puskesmas adalah pelayanan dasar, yang berbeda dengan level pelayanan poli di Rumah Sakit. Saat ini pada level Puskesmas sudah tidak diizinkan melakukan intervensi berat. Untuk kasus-kasus yang tidak dapat ditangani di Puskesmas, maka akan dirujuk ke Rumah Sakit.

Kecermatan serta ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan bagian monev dan ketugasan tim keselamatan pasien. Tidak adanya laporan kejadian yang tidak dikehendaki merupakan indikasi kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. Puskesmas Depok I rutin melakukan monitoring setiap 3 bulan sekali, sehingga dapat dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan petugas di Puskesmas Depok I terpantau dengan baik.

Akurasi pelayanan di Puskesmas Depok I dapat dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan kecermatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan disesuaikan dengan kebutuhan pasien atau masyarakat.

Keamanan

Indikator keamanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I memberikan rasa aman bagi masyarakat dan memiliki dasar hukum yang jelas. Rasa aman yang diberikan oleh petugas dapat membuat pengguna layanan tidak merasa ragu untuk mengakses pelayanan di Puskesmas Depok I. Pemberian rasa aman bagi pasien dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas Depok I.

Pasien di Puskesmas Depok I tidak perlu khawatir terkait privasi karena para petugas selalu menjaga privasi pasiennya dengan baik. Di Poli Psikologi petugas selalu mengupayakan untuk memberikan konselor yang sesuai dengan keinginan pasien. Hal tersebut bertujuan

supaya saat melakukan konseling pasien merasa nyaman. Keberhasilan dari sebuah sesi konseling dipengaruhi oleh kedua belah pihak.

Proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I telah memberikan rasa aman bagi masyarakat dan memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Puskesmas merupakan lembaga milik pemerintah yang sudah pasti memberikan keamanan bagi masyarakat.

Tanggung Jawab

Tanggung jawab pemberi pelayanan berada pada pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan. Indikator tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tanggung jawab para petugas dalam penyelenggaraan pelayanan dan juga tanggung jawab terkait penyelesaian keluhan/persoalan di Puskesmas Depok I.

Tanggung jawab ini berkaitan dengan keinginan para petugas dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas dalam penyelenggaraan pelayanan. Setiap petugas memiliki tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Para petugas sudah melakukan tanggung jawabnya sesuai dengan tugasnya masing-masing. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas juga berupa pelayanan UKM, sehingga untuk waktu tertentu ada petugas yang harus melakukan kunjungan ke masyarakat. Di poli tertentu hal tersebut menyebabkan berkurangnya jumlah petugas yang ada di poli tersebut. Selain itu petugas tiap poli juga memiliki tanggung jawab untuk melakukan pelayanan UKM di luar Puskesmas. Petugas juga memiliki tanggung jawab terkait dengan kemampuannya, bentuk tanggung jawab tersebut dapat dilihat dalam pembaruan STR yang wajib setiap kurun waktu tertentu. Setiap petugas bertanggung jawab untuk mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan.

Puskesmas Depok I sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan yang baik harus dapat menangani keluhan yang diterima. Penanganan keluhan di Puskesmas Depok I dimulai dari unit-unit paling bawah terlebih dahulu. Puskesmas Depok I memiliki tim untuk menangani keluhan/persoalan, dan sudah berusaha untuk menangani semua keluhan dari masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas Depok I selalu bersedia menerima semua masukan, kritik, maupun saran dari masyarakat. Penanganannya dari unit terbawah dahulu dilanjutkan ke unit-unit di atasnya bila belum menemukan titik terang.

Dilihat dari aspek tanggung jawab, pihak Puskesmas atau para petugas yang memberikan pelayanan di Puskesmas Depok I sudah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Berkaitan dengan penanganan persoalan/keluhan, petugas Puskesmas Depok I juga sudah berusaha bertanggung jawab dengan baik. Hal tersebut dilihat dari upaya petugas untuk menangani keluhan-keluhan dari masyarakat. Apabila petugas dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada setiap tahapan pelayanan, maka diharapkan masyarakat memperoleh kepuasan, karena pelayanan yang diberikan berkualitas.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana ini menyangkut kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana. Kuantitas berkaitan dengan jumlah sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan kualitas berhubungan dengan sarana dan prasarana yang dapat berfungsi seperti harap pengguna layanan dan pemberi layanan.

Seharusnya Poli Psikologi merupakan salah satu ruangan yang nyaman bagi kegiatan pelayanan, didukung dengan beberapa sarana penunjang. Namun, pelayanan di Poli Psikologi Puskesmas Depok I saat ini kurang efektif, dikarenakan kondisi ruangan yang kurang memadai. Terdapat dua petugas di Poli Psikologi, ruangan yang tersedia saat ini tidak efektif untuk melakukan pelayanan secara bersamaan. Ruangan tidak memiliki sekat padahal pelayanan Poli Psikologi membutuhkan privasi antar pasien.

Terkait permasalahan ruangan juga dirasakan di Poli Gigi. Ruangan Poli Gigi saat ini belum didesain dengan pertimbangan agar *air flow* dapat keluar. Untuk peralatan pada Poli Gigi sudah lengkap dengan jumlah yang terbatas. Masyarakat beranggapan pelayanan di Poli Gigi memiliki kuota yang terbatas. Faktanya pelayanan di Poli Gigi jumlahnya memang terbatas, karena jumlah alat yang terbatas dan memerlukan waktu untuk melakukan sterilisasi. Saat semua alat telah digunakan tetapi masih terdapat pasien yang memerlukan tindakan menggunakan alat, maka Poli Gigi tidak akan bisa melakukan pelayanan. Permasalahan lainnya adalah pada *dental unit* yang sudah tidak dapat berfungsi dengan baik. Hal tersebut juga mengurangi efisiensi waktu pelayanan di Poli Gigi karena *dental unit* tersebut hanya dapat digunakan untuk penanganan kasus ringan.

Dilihat dari aspek kelengkapan sarana dan prasarana, pelayanan di Puskesmas Depok I sudah cukup memadai. Ada beberapa sarana yang perlu diganti dan juga perlu diupayakan pembenahan di beberapa ruangan.

Kemudahan Akses

Indikator kemudahan akses pelayanan berkaitan dengan tempat dan lokasi pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat atau pengguna jasa layanan. Selain itu kemudahan akses juga berkaitan dengan pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kemudahan akses pelayanan di Puskesmas Depok I dapat dilihat dari keberadaan lokasi yang mudah dijangkau dan pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN dalam menunjang kegiatan pelayanan kesehatan.

Salah satu syarat pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar dalam Wahyuni (skripsi, 2012:13-14) lokasi pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dicapai (*accessible*), sehingga dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik dan merata. Lokasi Puskesmas harus berada di tengah-tengah masyarakat agar dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat pengguna layanannya. Keberadaan lokasi Puskesmas Depok I dapat diakses dengan mudah. Lokasi Puskesmas Depok I berada di area yang strategis \pm 100 meter dari *ring road*. Selain lokasi yang strategis, kemudahan untuk menuju Puskesmas Depok I dari segi transportasinya pun juga mudah. Lokasinya yang dekat dengan *ring road*, bagi pengguna transportasi umum dapat dijangkau dengan mudah.

Perkembangan *Information and Technology* (IT) serta sosial media dapat mempercepat pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Puskesmas meliputi Unit Kesehatan Perseorangan (UKP) yang didukung IT yang memadai seperti aplikasi *mobile* JKN, penggunaan aplikasi yang memadai dapat mempercepat proses pelayanan yang ada.

Bagi pasien pengguna aplikasi *Mobile* JKN dapat melakukan pendaftaran dan *screening* kesehatan melalui aplikasi. Terkait dengan pengurusan pemindahan faskes juga dapat dilakukan melalui aplikasi *Mobile* JKN. Aplikasi *Mobile* JKN hanya berlaku bagi masyarakat yang faskesnya berada di Puskesmas Depok I. Bagi pasien yang belum memiliki riwayat pemeriksaan atau faskesnya bukan Puskesmas Depok I, maka belum dapat menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Puskesmas Depok I saat ini belum mewajibkan bagi semua pasien untuk menggunakan aplikasi *Mobile* JKN.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa untuk mengakses Puskesmas Depok I dapat dijangkau dengan mudah. Untuk penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Depok I sudah berjalan dengan baik. Pasien dapat melakukan pendaftaran serta mengisi *screening* melalui aplikasi *mobile* JKN.

Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Indikator kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan bagi pemberi pelayanan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas pemberi pelayanan, seperti petugas pendaftaran, dokter, perawat, *security*, dan lainnya. Sikap dan perilaku pemberi pelayanan diharapkan tidak menyinggung perasaan atau mengecewakan pasien.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa petugas telah berpenampilan rapi saat memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Terkait kedisiplinan petugas di Puskesmas Depok I telah menggunakan presensi *finger print* untuk mencatat kehadiran petugas. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, Puskesmas Depok I memiliki tata nilai yang harus diterapkan. Salah satu tata nilai tersebut adalah dalam melaksanakan tugas/kewajiban harus dilandasi dengan sikap disiplin yang tinggi terhadap norma dan standar profesi serta aturan yang berlaku tanpa merasa diawasi, namun tumbuh dari rasa tanggungjawab pribadi. Masyarakat juga berpendapat bahwa penampilan petugas di Puskesmas Depok I sudah rapi.

Indikator kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Masyarakat akan senang apabila mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan santun. Keramahan dan sopan santun merupakan poin penting dalam mendapatkan kepuasan masyarakat. Petugas Puskesmas Depok I menjunjung etika sopan santun yang tinggi meskipun kadang kala ada petugas yang bersifat kurang ramah saat sedang sibuk karena banyak pasien. Dalam upaya meningkatkan keramahan dan sopan santun petugasnya, Puskesmas Depok I selalu mengadakan pelatihan *service excellence* setiap tahunnya.

Dilihat dari aspek kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan para petugas pemberi pelayanan, telah menunjukkan sikap yang disiplin, sopan dan santun, serta ramah. Oleh karena

itu, dengan dukungan SDM yang ada, maka Puskesmas Depok I harus mampu mewujudkan pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap pasien.

Kenyamanan

Indikator kenyamanan pelayanan berkaitan dengan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Untuk mengetahui kenyamanan pelayanan di Puskesmas Depok I dapat dilihat dari lingkungan pelayanan yang nyaman dan kelengkapan fasilitas di Puskesmas Depok I.

Puskesmas Depok I sudah menyediakan toilet yang bersih bagi pasien dan terpisah dengan toilet petugas. Puskesmas juga telah menyediakan jumlah kursi tunggu yang cukup banyak di dalam gedung puskesmas dan juga ditambah di area teras Puskesmas. Namun berdasarkan wawancara dengan pasien, banyak yang mengeluhkan bahwa ruang tunggu di dalam Puskesmas terasa panas. Selain keluhan pada ruang tunggu, pasien juga mengeluhkan terkait area parkir yang sempit dan berada di pinggir-pinggir jalan. Bagi pasien lansia, petugas menyediakan sofa khusus lansia yang tersedia di depan *nurse station*. Puskesmas juga menyediakan kursi roda bagi pasien yang ingin menggunakan kursi roda.

Dilihat dari aspek kenyamanan, pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I belum seluruhnya dapat memberikan kenyamanan kepada pasien. Hal tersebut dikarenakan adanya keluhan terutama di ruang tunggu yang panas jumlah kipas angin masih terbatas, serta tidak mengarah ke area tunggu dan juga tidak ada *AC*. Selain itu area parkir yang tersedia saat ini hanya di pinggir-pinggir jalan, sehingga membuat pasien atau pengunjung menjadi tidak nyaman. Saat ini sedang diupayakan relokasi Puskesmas Depok I ke lokasi yang lebih memadai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I sudah baik. Dari sepuluh indikator, empat diantaranya dinilai belum optimal, yaitu (1) indikator kejelasan pada sub indikator ketersediaan tempat penyampaian keluhan/pengaduan; (2) indikator kepastian waktu; (3) indikator kelengkapan sarana dan prasarana; dan (4) indikator kenyamanan.

Prosedur pelayanan di Puskesmas Depok I cukup sederhana, masyarakat sudah bisa melakukan pendaftaran secara online. Prosedur pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I mudah dipahami oleh pasien atau pengunjung. Kepastian waktu pelayanan di Puskesmas Depok I sudah dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, namun masih ada kesalahpahaman masyarakat tentang jam pelayanan di Puskesmas.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I sudah memiliki prosedur pelayanan yang jelas bagi petugas pemberi layanan dan masyarakat. Namun, terkait ketersediaan tempat penyampaian kritik/saran/keluhan (kotak saran) tidak efektif karena banyak warga masyarakat yang tidak mengetahui letaknya.

Kecermatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, disesuaikan dengan kebutuhan pasien atau masyarakat. Proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I telah memberikan rasa aman bagi masyarakat dan memiliki dasar hukum yang jelas yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Para petugas juga sudah melakukan tanggung jawabnya sesuai dengan tugasnya masing-masing. Petugas Puskesmas Depok I sudah berusaha untuk menangani semua keluhan dari masyarakat.

Lokasi Puskesmas Depok I dapat dijangkau dengan mudah. Petugas pemberi pelayanan telah menunjukkan sikap disiplin, sopan dan santun, serta ramah. Sarana dan prasarana pelayanan di Puskesmas Depok I sudah cukup lengkap, namun beberapa sarana perlu diganti, dan perlu pembenahan di beberapa ruangan.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok I belum seluruhnya dapat memberikan kenyamanan kepada pasien. Hal tersebut dikarenakan adanya keluhan terutama mengenai: (1) ruang tunggu yang panas; (2) area parkir yang hanya di pingir-pinggir jalan, sehingga membuat pasien atau pengunjung tidak nyaman. Saat ini sedang diupayakan relokasi Puskesmas Depok I ke lokasi yang lebih memadai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan, yaitu: (1) Puskesmas Depok I perlu melakukan penggantian *dental unit* yang sudah tidak memadai dan pembenahan di ruang Poli Psikologi, Poli Gigi serta Poli Umum untuk meningkatkan kualitas pelayanan; (2) Puskesmas Depok I sebaiknya segera menambah jumlah kipas angin di ruang tunggu atau memasang AC, serta menyediakan lahan parkir agar

kendaraan tidak diparkir di pinggir-pinggir jalan; (3) Puskesmas Depok I perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang jam layanannya, yaitu pendaftaran dimulai pukul 07.30 WIB dan pemeriksaan poli dimulai pukul 08.00 WIB; (4) Puskesmas Depok I perlu memindahkan kotak saran ke tempat yang dapat terlihat/terjangkau bagi pengunjung, serta menyediakan layanan kritik/saran secara *online*, misalnya *google form*.

Daftar Pustaka

- Islah, Khikmatul. 2018. Peluang dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Big Data untuk Mengintegrasikan Pelayanan Publik Pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, Vol 5, No. 2, hal 130-138
- Kurniawan, Robi. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Flat Justisia Journal Of Law*, Vol. 10, No. 3
- Aldrick, Mathew. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Krayan Selatan Kabupaten Nunukan*. Skripsi. STIA “AAN” Yogyakarta
- Roud, Rick. 2021. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Krayan Selatan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara*. Skripsi. STIA “AAN” Yogyakarta
- Wahyuni, Nanik S. 2021. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012*. Skripsi. FKM UI
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat