

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan (*service quality*) hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan (sektor privat). Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Dalam hal mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada konsumen (*customer oriented*), maka semua kegiatan harus berbasis pada kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab kesalahan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan pelayanan menjadi tidak berarti dan sia-sia.

Pemerintah dapat berperan dalam memperbaiki atau memperluas pelayanan kesehatan dengan berbagai cara, antara lain dengan memperluas sistem dan arus informasi sehingga mampu untuk menangkap kecenderungan problem kesehatan dalam masyarakat untuk membangun prioritas kebijakan.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul, dapat dilihat melalui hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara dari informan dalam penelitian dan sesuai dengan fokus penelitian.

## 5.1. Bukti Fisik (*tangibles*)

### 1. Ruang Tunggu

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip pelayanan diantaranya adalah : Kenyamanan lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Untuk melihat kualitas ruang tunggu, antara lain dapat dilihat dari pendapat Crosby (dalam Nasution, 2001:16), bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Standar ruang tunggu antara lain dilihat dari luas dan ukurannya, kebersihan dan kenyamanan, maupun ventilasi ataupun tingkat penerangan/penyinaran. Dengan demikian, selanjutnya akan terlihat sebuah ruang tunggu yang berkualitas dengan yang kurang atau tidak berkualitas.

Ruang tunggu sebagai fasilitas bagi pasien yang menunggu giliran untuk diberikan pelayanan. Hasil observasi yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa keadaan ruang tunggu Puskesmas Rawat Inap memang sudah bagus, rapi, dan bersih, tetapi tempatnya kurang luas, dan juga tidak memiliki fasilitas penunjang, misalnya AC, hanya ada pesawat televisi sebagai hiburan menghilangkan kejenuhan. Pada hari-hari tertentu pengunjung Puskesmas Rawat Inap sangat banyak, misalnya setelah hari libur, sehingga banyaknya pasien yang menunggu menjadi kurang nyaman, dan berdesakan sehingga kadang-kadang pasien lebih suka menunggu di luar ruangan. Hasil wawancara terkait dengan

penelitian ini tanggapan dari informan tentang bukti fisik berupa keadaan ruang tunggu, menurut Suparti (36 tahun), salah satu pasien yang pernah di rawat di Puskesmas Rawat Inap Sumber Sari Bantul :

“Ruang tunggu yang disediakan memang masih kurang luas, tetapi sudah lumayan baik dan bisa dimanfaatkan oleh pasien untuk menunggu antrian, apalagi kalau diberikan AC pasti menjadi lebih enak, tetapi untuk ruang tunggu rawat inap sudah baik dan layak, walaupun tempatnya di luar tetapi suasananya enak dan nyaman”.(Wawancara tanggal 24 April 2015).

Hal senada di sampaikan oleh Sdr. Tumiran (46 tahun) yang penulis temui langsung di Puskesmas Rawat Inap saat mengantarkan anaknya berobat di Puskesmas Rawat Inap, dengan hasil petikan wawancara sebagai berikut :

“Ruang tunggu memang sudah disediakan dengan baik mas, tapi terlalu sempit, kurang lebar , kadang-kadang sampai tidak muat dan harus menunggu di luar. Terus tidak ada AC cuma kipas angin jadi ya panas suasananya. Benar lo mas sempit sekali, apalagi kalau hari-hari tertentu misalnya hari-hari setelah libur pasien pasti banyak dan penuh ruangnya. Terus satu lagi yang perlu diperhatikan tempat parkir mas, wah sangat mengawatirkan karena tempatnya di jalan dan tidak ada yang jaga, jadi sangat rawan, dan tidak tenang. Seharusnya disediakan tempat parkir, tapi lahanya gak ada ya mas habis untuk bangunan....”.(Wawancara tanggal 29 Mei 2015).

Selain itu tanggapan juga diberikan oleh Ibu Poyo (48 tahun), dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Ruang tunggu sih sudah bagus tapi masih kurang luas mas, terlalu sempit dan berjubel, jadi banyak pasien yang nunggu di luar ruangan. sebenarnya yang lebih penting dan perlu diperhatikan adalah tempat parkir Mas, sangat rawan pencurian, karena tidak ada yang jaga tempatnya juga di pinggir jalan, mobil juga tidak bisa masuk. Seharusnya disediakan tempat parkir khusus, jadi pasien dapat berobat dengan tenang, tidak was-was kalau motornya hilang”.(Wawancara tanggal 29 Mei 2015).

Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan serta dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu yang ada sudah baik, bersih, peninarannya cukup terang, tetapi memang masih kurang memenuhi harapan

pasien, harus diperluas dan diberikan vasilitas yang memadai, seperti AC, televisi, serta dibuat yang nyaman dan indah.



Gambar 4 : Ruang tunggu Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul Kota Metro

## 2. Bangunan/gedung

Hasil observasi di lapangan diketahui bahwa gedung Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul memang terletak di lokasi yang strategis di jalan utama Kelurahan Sumbersari Bantul, mudah dijangkau baik dengan kendaraan roda dua maupun roda empat. Secara optimal sesuai dengan standar bahwa Puskesmas Rawat Inap Sumbersari memiliki jarak terdekat dengan Kelurahan lebih kurang 1 KM dan yang terjauh adalah kurang lebih 2 KM, jadi sudah memenuhi standar. Selain itu tempatnya yang berdekatan dengan pasar Kelurahan Sumbersari Bantul sangat membantu pasien untuk mendapatkan kebutuhan yang bersifat sementara,

misalnya makanan, minuman dan sebagainya. Kemungkinan pasien juga banyak yang datang dari luar Kecamatan Metro Selatan, bahkan dari luar kota Metro, sehingga kesadaran dan kemauan masyarakat untuk berobat ke Puskesmas cukup tinggi, yaitu tidak segan-segan untuk berobat ke Puskesmas bila sakit. Karena dalam melaksanakan fungsinya, Puskesmas melakukan beberapa cara yang salah satunya adalah merangsang masyarakat untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri. Luas wilayah yang masih efektif bagi Puskesmas di daerah pedesaan adalah suatu area dengan jari-jari 5 KM, sedangkan wilayah kerja yang dipandang optimal adalah area dengan jari-jari 3 KM. Puskesmas merupakan perangkat pemerintah daerah kabupaten/kota, sehingga pembagian wilayah kerja Puskesmas ditetapkan oleh Bupati/Walikota. Sedangkan untuk keadaan gedung Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul sudah cukup bagus dan memadai, memiliki lantai dua, ruangan yang cukup untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

Fasilitas fisik dan jenis jasa yang diberikan oleh Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul memang sudah cukup baik, walaupun masih banyak kekurangan, misalnya tempat parkir yang kurang luas sehingga kendaraan terkesan berserakan tidak teratur, tidak adanya pagar halaman sehingga kurang menjamin keamanan.

Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan Suparti (36 tahun), salah seorang pasien yang pernah dirawat di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul diperoleh data dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Ya, lokasinya strategis terletak di jalan utama sehingga mudah dijangkau baik dengan kendaraan roda dua maupun roda empat, kemudian

dekat dengan pasar kelurahan sehingga untuk mencari kebutuhan misalnya makanan dan minuman dengan mudah didapat”.(Wawancara tanggal 24 April 2015).

Pendapat senada dikemukakan oleh Triana Komalasari (44 tahun), mengatakan bahwa :

“Puskesmas Rawat Inap Memang terletak di lokasi yang strategis, mudah dijangkau dan dekat dengan tempat tinggal, sehingga kalau ada apa-apa kita bisa cepat untuk mengantar ke Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul”.(Wawancara tanggal 30 April 2015).

Bapak Sukirno (49 tahun) salah seorang pasien yang pernah dirawat mengatakan:

“Memang Puskesmas kita ini lokasinya tepat di pinggir jalan utama di Kelurahan Sumpersari Bantul, mudah menjangkaunya, aman lokasinya, dekat dengan pasar Kelurahan sehingga memudahkan pasien atau yang menunggu pasien untuk mencari keperluan atau kebutuhan, baik makanan maupun minuman”.(Wawancara tanggal 12 Mei 2015).



Gambar 5 : Pintu masuk Rawat Inap Sumpersari Bantul Kota Metro



Gambar 6 : Gedung Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul Kota Metro (tampak depan)

Dari hasil observasi di lapangan, wawancara dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa sarana fisik yang berupa bangunan atau gedung Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul terletak di lokasi yang strategis, mudah dijangkau dengan berbagai sarana transportasi, hal ini sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, tentang prinsip-prinsip pelayanan salah satunya adalah : Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan sarana teknologi, komunikasi dan informatika.

Manurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat kesehatan Masyarakat, persyaratan lokasi Puskesmas butir B, yaitu : Aksesibilitas untuk jalur transportasi. Puskesmas didirikan di lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat diakses dengan mudah menggunakan

transportasi umum. Tersedia jalur untuk pejalan kaki dan jalur-jalur yang aksesibel untuk penyandang disabilitas. Lokasi Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul telah memenuhi persyaratan tersebut.

## 2. Fasilitas

Fasilitas yang ada di Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul memang tergolong lengkap dan memadai, hal ini sesuai dengan keadaan di lapangan melalui observasi yang menunjukkan bahwa beberapa fasilitas tersedia di Puskesmas tersebut antara lain fasilitas rawat jalan yang memberikan pelayanan setiap hari yang meliputi poli gigi, poli gizi, pelayanan ibu hamil dan persalinan, Keluarga Berencana, laboratorium, Unit Gawat Darurat (UGD), ambulans, juga fasilitas rawat inap yang dilengkapi dengan ruang perawatan yang memadai, dan sebagainya, yang menjadi salah satu daya tarik pasien untuk berobat di Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul.

Hal itu sesuai dengan hasil wawancara dengan Suparti (36 tahun), dengan petikan sebagai berikut :

“Fasilitas yang menjadi daya tarik yaitu adanya ruang rawat inap yang cukup memadai, kemudian pelayanannya lengkap, misalnya ada pelayanan poli gigi, pelayanan gizi Balita, pelayanan rawat inap, pelayanan ibu hamil dan sebagainya. Selain itu tempatnya yang dekat dengan rumah kami sehingga kalau ada apa-apa kita bisa cepat mendatangi Puskesmas dan banyak yang sudah kenal sehingga saya tidak perlu ragu untuk datang ke Puskesmas”.(Wawancara tanggal 24 April 2015).

Selanjutnya Triana Komalasari (44 tahun) mengemukakan pendapatnya yaitu :

“Ya yang menjadi daya tarik bagi saya adalah karena dekat dan langsung ditangani kalau ada pasien, ya.. terutama untuk pertolongan pertama atau penanganan awal bagi masyarakat yang membutuhkan pertolongan, dan kalau memang Puskesmas tidak bisa menangani akan dirujuk atau diantar ke Rumah Sakit terdekat”.(Wawancara tanggal 30 April 2015).

Hal senada juga disampaikan Ibu Poyo (48 tahun), yang penulis temui saat berobat mengatakan :

“Yang menjadi daya tarik di Puskesmas ini adalah prosedur pelayanannya yang bagus, terus selagi Puskesmas ini masih bisa menangani penyakit pasien yaa.... Saya gak perlu ke Rumah Sakit, buktinya waktu Saya berobat maksudku periksa Kadar Gula, Kolesterol dan Asam urat, dilayani dengan baik dan biayanya murah. Sebenarnya periksanya gratis yang bayar itu beli alat periksa darahnya di laboratoriumnya. Setelah diperiksa di laboratorium kemudian diberikan obat gratis. Saya gak perlu repot-repot ke Rumah Sakit karena di Puskesmas ini semua sudah bisa ditangani, itu yang menjadi daya tarik saya untuk berobat atau periksa di Puskesmas ini ....”.(Wawancara tanggal 29 Mei 2015).

Berdasarkan teori dan petikan wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul pada dasarnya sudah memenuhi harapan masyarakat, hal ini terbukti dengan banyaknya pasien yang datang dan berobat di Puskesmas tersebut. Karena fungsi Puskesmas salah satunya adalah sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama.

Walaupun fasilitas Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul ini tidak selengkap di Rumah Sakit, tetapi Puskesmas sebagai tempat pertolongan pertama dalam menangani pasien tetapi minimal sudah bisa atau memberikan pertolongan tingkat pertama.

Fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul sudah baik dan memadai, hal itu sesuai dengan teori Lovelock dalam Zauhar (2004:37), menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna jasa salah satunya adalah : Sarana dan fasilitas yang mendukung efisiensi dalam kontak dengan konsumen.

Menurut Kasmir (2005 :31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.



Gambar 7 : Ruang Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul Kota Metro.

Salah satu fasilitas yang ada di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul, yaitu Unit Gawat Darurat (UGD), yang sudah memadai sebagaimana gambar di atas, ruangnya cukup lebar, lengkap dengan peralatan yang mendukung, serta petugas yang selalu siap jaga. Juga tersedia kotak saran bagi pengunjung dan pasien, sehingga pelayanannya bisa diberikan masukan atau saran dengan kategori pelayanan yang memuaskan, kurang memuaskan atau tidak memuaskan.

## 5.2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*Reliability*), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan, seperti : Memberikan pelayanan dengan tepat janji, segera, akurat, ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1. Memberikan pelayanan dengan tepat janji, segera dan akurat.

Dari hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan baik oleh dokter maupun tenaga perawat sudah cukup baik, karena itu menjadi tanggungjawab dari petugas. Hal ini dibuktikan dengan kesigapan para petugas bila dibutuhkan sewaktu-waktu oleh pasien. Pelayanan yang cepat, tepat waktu, responsiv, dan manusiawi menjadi acuan bagi petugas, sehingga masyarakat menjadi termotivasi untuk berobat di Puskesmas bila menderita penyakit. Seperti kita ketahui bahwa kedatangan pasien itu tidak dapat diperkirakan kapan waktunya, mereka bisa datang setiap saat, untuk itu petugas juga harus siap dan siaga setiap hari. Jasa pelayanan sudah diberikan kepada pasien atau kepada masyarakat pengguna Puskesmas Rawat Inap, antara lain jasa perawatan, jasa visit dokter yang dilaksanakan rutin setiap hari dengan waktu yang sudah ditentukan yaitu pukul 07.30. Jasa ambulan dan sebagainya, yang semua itu dapat dimanfaatkan oleh pasien, sehingga lebih efektif dan efisien baik bagi pasien maupun dari pihak Puskesmas. Misalnya ada pasien yang sudah dirawat beberapa hari tetapi belum ada perubahan membaik, maka Puskesmas akan mengirim pasien tersebut ke Rumah Sakit atas persetujuan keluarga pasien, untuk

mengantarkan pasien tersebut Puskesmas sudah menyediakan kendaraan ambulans, sehingga pasien tidak perlu repot mencari kendaraan lagi.

Petikan wawancara dengan Dwi Agustina (29 tahun), salah satu petugas perawat di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul sebagai berikut :

“Ya jasa pelayanan yang kami berikan kami sampaikan dengan jelas sejak awal, misalnya jasa perawatan atau pemeriksaan dokter yang dilaksanakan setiap hari setiap pukul 7.30 sebelum dokter memberikan pelayanan di pelayanan rawat jalan, pelayanan obat-obatan juga diberikan penjelasan dengan jelas, jasa ambulans pun kami berikan untuk pasien yang memang betul-betul memerlukan”.(Wawancara tanggal 10 Mei 2015).

Selanjutnya berkaitan dengan menjanjikan sesuatu atau berjanji dengan pasien apakah petugas/tenaga medis, Suparti (36 tahun), mengatakan :

“Ya mas selalu menepati, kalau sudah janji tetapi tidak bisa datang ke Puskesmas, mereka mewakili atau mengutus pengganti untuk menemui pasien. Pernah saya janji untuk ketemu sama dokter Ayu, setelah beberapa saat menunggu ternyata yang datang menemui saya adalah dokter Rina, rupanya mereka berkoordinasi sebelumnya. Itu yang saya katakan tadi kalau tidak bisa menepati janji mereka mewakili kepada dokter yang lain”.(Wawancara tanggal 24 April 2015).

Bapak Sukirno (49 tahun) berpendapat bahwa :

“Saya tidak pernah punya janji dengan petugas, yang penting kalau saya butuh pertolongan ya saya suruh panggil aja, dan tak lama petugas memang datang ke ruangan saya dirawat.”(Wawancara tanggal 12 Mei 2015).

Menurut Potter dalam Supriyono (2003:16), mengemukakan bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki beberapa kriteria, yang salah satu dari kriteria tersebut adalah : Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat. Hoes Brown sebagaimana dikutip Supriyono (2004:17)

mengemukakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari berbagai segi, yang salah satunya adalah dari segi pemakai jasa, bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan ketanggapan dan kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien termasuk didalamnya komunikasi antar petugas dan pasien.

Dari hasil observasi dan hasil wawancara dapat diketahui dan disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan di Puskesmas Rawat Inap Sumber Sari Bantul sudah cepat, segera dan akurat serta efisien dan efektif.

## 2. Pelayanan yang sama, sikap yang simpatik

Dari hasil observasi di lapangan diketahui memang pelayanan yang diberikan petugas medis atau tenaga perawat cukup baik dan dapat dirasakan langsung oleh pasien. Dengan bujukan, serta sikapnya yang ramah tamah terhadap pasien membuat pasien tenang dan mau diambil tindakan. Hal itu menunjukkan bahwa Puskesmas sangat peduli dengan keadaan pasien yang memang benar-benar membutuhkan dukungan untuk sembuh. Hal itu sesuai dengan hasil wawancara dengan Suparti (36 tahun) yang mengatakan :

“Ya, bisa menenangkan dengan cara memberikan pengarahan, memberi motivasi, memberikan dorongan moril meminta untuk tabah dan bersabar karena lagi diuji sakit, juga mengatakan kalau ada apa-apa supaya di konsultasikan jangan malu jangan sungkan, sehingga saya sebagai pasien menjadi terhibur dan tenang. Pada waktu saya mau menjalani operasi, waktu itu saya menderita penyakit Mium dan harus di operasi untuk dikeluarkan. Saya sangat takut sekali janggankan untuk dioperasi, melihat jarum suntik saja saya sudah takut sekali. Dalam keadaan demikian saya ditemani seorang dokter Puskesmas dan saya ditenangkan dengan cara yang sangat luar biasa, saya dihibur, diberi motivasi dan pokoknya banyaklah yang saya dengarkan yang pada akhirnya saya jadi berani untuk di operasi. Saya dikirim ke Rumah Sakit Umum di kota Metro.

Setelah saya menjalani operasi, untuk perawatan selanjutnya saya selalu datang ke Puskesmas secara rutin. Kadang-kadang kalau saya lama tidak kelihatan ke Puskesmas saya langsung di tegur dan pada tanya bagaimana kabarnya.....”(Wawancara tanggal 24 April 2015).

Sementara menurut pendapat Bapak Sukirno (49 tahun) , pasien yang pernah di rawat di Puskesmas mengatakan :

“Kalau saya tidak pernah panik, jadi saya gak tau apakah petugas bisa menenangkan pasien atau tidak, yang jelas kalau saya butuh apa-apa yang berhubungan dengan petugas selalu ada dan siap”.

Roberts dan Prevost yang dikutip oleh Azwar (2008:38), menyatakan bahwa : “Pemakai jasa kesehatan, mutu layanan terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi yang terjalin, keprihatinan dan keramah tamahan petugas dalam melayani pasien serta kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien”.

Menurut Potter dalam Supriyono (2003:16), dikemukakan pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria, antara lain : Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsiv dan manusiawi.

Dari hasil observasi dan wawancara serta teori di atas dapat disimpulkan bahwa sikap simpatik, ramah tamah terhadap pasien sangat penting untuk memberikan motivasi dan keinginan pasien untuk berobat di Puskesmas Rawat Inap Sumpangsari Bantul.



Gambar 8 : Pelayanan Tenaga Keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Rawat Inap Sumber Sari Bantul Kota Metro.

### 5.3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap (*responsiveness*), pertanggungjawaban atau rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan, yang meliputi : Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan seksama, memberikan informasi yang jelas, tidak lama menunggu, kesanggupan melakukan tindakan medis, bersedia mendengarkan keluhan pasien.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 18 butir (e), menyatakan bahwa : Masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, butir (i) Masyarakat

berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan.

1. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan seksama.

Hasil observasi dapat dianalisis bahwa petugas walaupun sesibuk apapun sanggup melayani pasien. Hal ini dibuktikan dengan kesigapan petugas dalam melayani pasien ketika terjadi Kejadian Luar Biasa (KLB), misalnya ketika wabah penyakit Demam Berdarah menyerang kota Metro, banyak pasien yang harus ditangani, karena Rumah Sakit tidak mampu menampung pasien, sehingga pasien dari Rumah Sakit harus di rawat di Puskesmas, hal itu masih bisa tertangani oleh petugas Puskesmas, walaupun itu tidak selalu terjadi. Selain itu banyaknya pasien yang tidak menentu kadang-kadang banyak, kadang-kadang sedikit sehingga semuanya dapat terlayani dengan baik. Jumlah tenaga perawat yang memadai juga mendukung dalam pelayanan. Itu sebabnya pelayanan cepat dapat di laksanakan oleh Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul.

Hasil wawancara dengan A. Durrohim, S,KM, Kepala Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul, sebagai berikut :

“Ya, sudah dilaksanakan dengan cepat dan segera, hal itu dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien, yaitu pasien yang datang langsung diberikan tindakan dan ditangani oleh petugas sehingga pasien tidak terlantar dan tidak menunggu lama serta mendapatkan tempat atau ruangan perawatan. Walaupun tindakan cepat sudah kami laksanakan tetapi pasien terkadang kurang memahami atau kurang mengerti yang dengan yang kami lakukan sehingga mereka mengira pasien itu kita biarkan. Misalnya untuk kejadian kecelakaan, tindakan yang kami lakukan memang terkesan membiarkan pasien, padahal kami melakukan tindakan sesuai dengan SOP kecelakaan, dibuat suasana tenang dulu,

menenangkan pasien dulu, kemudian menunggu detak jantung normal dan sebagainya yang itu dianggap oleh pasien tidak segera ditangani”.(Wawancara tanggal 10 Mei 2015).

Hal senada disampaikan oleh Dwi Agustina salah satu tenaga perawat, dengan petikan sebagai berikut :

“Ya...., layanan cepat kami laksanakan, apalagi emergensi sudah dilaksanakan juga,...kan IGD jadi tindakan kami harus cepat dan tepat, dan jika keadaan pasien sudah darurat dan tidak bisa kami tangani,.....ya kami rujuk ke Rumah Sakit, masalahnya fasilitas yang ada di Puskesmas tidak selengkap di Rumah Sakit”.(Wawancara tanggal 10 Mei 2015).

Berbeda dengan pendapat Bapak Supandi, salah seorang yang pernah berobat di Puskesmas Rawat Inap, yang mengatakan :

“Pelayanan perawat sebenarnya sudah cukup baik, tetapi kalau waktu malam petugas piket agak susah, terkadang yang piket orangnya tidak lengkap dan terkadang juga lalai. Misalnya ada pasien sudah datang ke Puskesmas Rawat Inap, tetapi petugas tidak lengkap sehingga tidak terlayani dengan baik, sehingga pasien jadi terlantar. Pernah terjadi waktu itu stok infus habis, penanganan pasien tertunda hampir dua jam nunggu ambil selang infus di gudang, lama sekali ternyata petugas gudangnya belum datang, ini yang membuat pasien jadi terlantar. Pernah juga terjadi, waktu itu ada kecelakaan jam satu malam, korban dibawa ke Puskes Rawat Inap gak taunya petugas piket tidur dan pintu Puskesmas dikunci dari dalam, terpaksa pasien tersebut dilarikan ke Rumah Sakit. Itu yang saya alami dan saya ketahui. Nah...akhirnya dengan keadaan yang demikian tersebut Saya memberanikan diri memberitahu atau melaporkan kepada Kepala Puskesmas Rawat Inap yang baru sekarang. Laporan saya di tanggapi dan ditindaklanjuti, sehingga sekarang Puskesmas tersebut siap dan terbuka selama 24 jam, dan pasien yang datang sewaktu-waktu dapat dilayani dengan baik. Mudah-mudahan dengan Kepala Puskesmas yang baru ini semuanya akan menjadi lebih baik”.(Wawancara tanggal 25 April 2015).

Dari hasil observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah diberikan dengan tanggap dan seksama, walaupun masih ada

kekurangan, baik yang berkaitan dengan pelayanan keperawatan maupun berkaitan dengan pengawasan.

2. Memberikan informasi dengan jelas, mudah diakses, kesanggupan melakukan tindakan medis.

Berdasarkan observasi di lapangan menunjukkan bahwa memang informasi sudah diberikan dengan jelas kepada pasien. Hal ini dibuktikan ketika peneliti melihat langsung petugas memberikan informasi kepada pasien yang menderita TB Paru-paru basah. Pasien tersebut harus rutin meminum obat selama enam bulan berturut-turut secara rutin dan tidak boleh terputus. Dengan cermat dan sabar petugas memberikan penjelasan kepada pasien, dengan demikian pasien dapat mengerti dan mematuhi aturan yang di berikan oleh petugas tersebut.

Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan A. Durrohim, S.KM. Kepala Puskesmas Rawat Inap Sumpangsari Bantul, diperoleh data dengan petikan sebagai berikut :

“Ya mas, semua diinformasikan dengan jelas kepada pasien, misalnya informasi tentang waktu visit dokter yang hanya dilakukan pada pagi hari mulai pukul 07.30. sampai dengan selesai, informasi tentang obat apa yang harus diminum, waktu minum obat, apakah harus rutin selama waktu penyembuhan atau rutin minum dalam beberapa bulan untuk penyakit tertentu, misalnya penyakit TB asma, kemudian informasi hasil laboratorium yang hasilnya ditindak lanjuti sehingga pasien bisa dirawat di Puskesmas Rawat Inap atau dikirim ke Rumah Sakit untuk memperkuat diagnose penyakit”.(Wawancara tanggal 8 Mei 2015).

Hal senada disampaikan oleh Dwi Agustina salah satu petugas tenaga perawat, yang mengatakan :

“Ya sudah sudah disampaikan sejak awal dan jelas kepada pasien, misalnya dari pelayanan yang kami berikan, pengobatan, periksa dokter

atau visit dokter, makan pasien, untuk makan pasien memang hanya diberikan dua kali sehari, adanya petugas kebersihan, laundry dan sebagainya”.(Wawancara tanggal 10 Mei 2015).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 23 ayat 5 berbunyi Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Dari hasil observasi dan wawancara dan dikaitkan dengan Undang-Undang Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas kepada pasien sudah baik, terbuka dan jelas.

### 3. Bersedia mendengarkan keluh kesah pasien

Dari hasil observasi di lapangan dapat dianalisis bahwa pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul sudah baik, petugas selalu membantu pasien misalnya mendengarkan keluhan pasien serta memberikan jalan keluar, menyediakan fasilitas untuk perawatan pasien, memberikan motivasi kepada pasien supaya tidak takut untuk berobat di Puskesmas.

Hasil wawancara dengan Dwi Agustina, diperoleh data sebagai berikut :

“Yaa,... Dari awal pasien masuk ada Anam Nose atau pencatatan pasien sesuai dengan keluhan pasien, catatan pasien yang lain misalnya perkembangan pasien ada apa nggak setelah diberikan obat. Perkembangan SOAP yaitu tindakan setelah diberikan kepada pasien atau Intervensi yaitu dilihat perkembangan pasien setiap harinya, dan kalau tidak ada perubahan atau perkembangan di rujuk ke Rumah Sakit”.(Wawancara tanggal 10 Mei 2015).

Selanjutnya Bila karyawan atau petugas sibuk masih sanggup menanggapi permintaan pasien dengan cepat, hal itu sesuai dengan hasil wawancara dengan

A. Durrohman, yang mengatakan :

“Ya, bisa masih bisa ditangani, karena di Puskesmas biasanya jumlah pasien rawat inap tidak terlalu banyak, dan kami memiliki jumlah tenaga perawat yang memadai sehingga sesibuk apapun kami masih bisa menangani pasien. Pernah suatu saat ada Kejadian Luar Biasa (KLB), sewaktu adanya serangan Demam Berdarah Dengue (DBD), yang terjadi tahun 2012, Rumah Sakit sudah tidak bisa menampung pasien, sehingga pasien dari Rumah Sakit di kirim ke Puskesmas Rawat Inap, keadaan itu pun masih bisa ditangani dengan cepat, yang salah satu tindakan kami adalah meminjam gedung Balai kelurahan untuk menampung pasien. Hasilnya seperti pernah kita lihat pasien sebanyak itu bisa kami tampung dan kami ambil tindakan”.(Wawancara tanggal 8 Mei 2015).

Hal senada di sampaikan oleh Dwi Agustina, petugas perawat yang

mengatakan :

“Ya sesibuk apapun pasien tetap kami utamakan mas...., kami siap dipanggil bila sewaktu-waktu diperlukan, pasien yang dirawat tidak setiap hari banyak.... Kadang-kadang sepi kadang-kadang ramai. Jadi untuk melayani jumlah pasien yang jumlahnya tidak tentu tersebut walaupun sibuk tetap masih bisa kami atasi”.(Wawancara tanggal 10 Mei 2015).

Menurut Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar (2008:38), menyatakan bahwa : “Pemakai jasa kesehatan, mutu layanan terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi terjalin, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien serta kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien”. Hal itu sesuai dengan standar pelayanan yang salah satunya adalah : Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Secara administrasi pencatatan sudah dilaksanakan oleh tenaga keperawatan, baik pencatatan keluhan pasien, penyakit yang diderita, obat-obatan yang harus diberikan, juga memonitor perkembangan pasien setelah diberikan tindakan atau setelah diberi obat. Kemudian bila tidak ada perkembangan setelah

diadakan tindakan oleh Puskesmas, maka Puskesmas akan merujuk pasien ke Rumah Sakit.

Dari hasil observasi dan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul yang berkaitan dengan keluhan kesah pasien dapat di atasi, didengarkan dengan baik oleh petugas serta diberikan tindakan sesuai dengan penyakit yang dideritanya.



Gambar 9 : Pasien di Ruang perawatan Puskesmas Rawat Inap Sumpersari Bantul Kota Metro

#### **5.4. Jaminan (*assurance*)**

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal dalam pengukuran kepuasan diantaranya adalah : Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa tenaga perawat yang ada di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul sudah memiliki latar belakang pendidikan yang memadai antara lain pendidikan Diploma Keperawatan, kebidanan dan tenaga dokter, yang terampil dalam menangani pasien. Jumlah tenaga perawat yang ada sudah memadai, tidak ada kekurangan tenaga, komunikasi dengan pasien juga baik, pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Disamping itu mereka melayani pasien dengan sopan santun dan ramah tamah. Dengan demikian pasien menjadi aman dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul.

Hasil wawancara dengan A. Durrohimi, S.KM. Kepala Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul, diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Ya, sudah terpercaya dan menguasai, hal ini dibuktikan dengan latar belakang pendidikan tenaga medis yang rata-rata berpendidikan Diploma Tiga Keperawatan, disamping itu masa kerja yang cukup lama semakin membuat tenaga medis berpengalaman dalam menangani pasien. Selain itu para tenaga medis selalu bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Penyakit yang diderita pasien berbeda-beda, sehingga tindakan SOP nya juga berbeda-beda sesuai dengan penyakitnya, misalnya untuk penderita asma tindakannya berbeda dengan pasien yang menderita DBD atau penyakit lainnya”.(Wawancara tanggal 8 Mei 2015).

Selanjutnya apakah pasien merasa aman dan nyaman selama ditangani oleh petugas medis, Suparti (36 tahun), mengatakan :

“Memang kurang nyaman , soalnya petugas atau perawat kalau tidak dipanggil oleh keluarga pasien tidak mau menengok ke ruangan , mereka asik diruang perawat, tetapi kalau dipanggil yang memang segera datang, tetapi terkadang kami gak enak kalau setiap saat harus memanggil

mereka. Maunya sih yang dikontrol rutin berapa jam sekali begitu”.(Wawancara tanggal 24 April 2015).

Pendapat lain di kemukakan oleh Triana Komalasari (44 tahun) pasien yang pernah dirawat, mengemukakan bahwa :

“Ya, sebenarnya sudah nyaman walaupun masih ada kekurangan di sana-sini, tapi ya sudah nyamanlah. Karena memang pelayanan yang diberikan sudah baik dan memuaskan, contohnya kalau petugas diperlukan sewaktu-waktu langsung ditanggapi dan siap melayani. Walaupun petugas piket tidur sewaktu butuhkan dipanggil juga langsung bangun dan segera menemui pasien. Dulu waktu saya dirawat, waktu itu saya menderita vertigo jadi mengalami pusing yang hebat, saya diberi obat pertama tetapi belum sembuh, begitu ditanya dan dilihat saya masih belum sembuh obatnya langsung diganti, juga waktu impus habis langsung diganti dan juga di tanya-tanya apa sudah ada perubahan atau belum, itu yang saya alami Mas”.(Wawancara tanggal 30 April 2015).

Sedangkan menurut Sdr. Sukirno, yang pernah di rawat di Puskesmas Rawat Inap

Sumbersari Bantul mengatakan :

“Kalau menurutku sih kalau aman sudah tetapi kalau nyaman belum, kurang nyamanya misalnya untuk lantai dua suasananya panas, terus jarak antara lantai satu dengan lantai dua terlalu tinggi, penataan ruangan rawat inap belum atau tidak pas menurut saya.misalnya aula yang jarang digunakan malah ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah di jangkau, sementara ruang perawatan pasien yang lantai atas atau lantai dua susah untuk menjangkaunya dan naiknya terlalu tinggi. Banyak ruangan bawah yang kurang dimanfaatkan, padahal ruang yang di bawah kalau untuk merawat pasien sangat enak dan mudah dijangkau. Selain itu kalau mati lampu di Puskesmas ini tidak ada jenset walaupun ada tetapi tidak bisa digunakan, paling-paling sudah rusak atau tidak ada bensinnya, padahal seharusnya peralatan yang penting seperti jenset tersebut harus selalu siap untuk digunakan”.(Wawancara tanggal 12 Mei 2015).

Selanjutnya mengenai karyawan/tenaga medis sudah terpercaya dalam menangani pasien, hasil wawancara dengan Suparti (36 tahun), pasien yang pernah di rawat di Puskesmas Rawat Inap Summersari Bantul sebagai berikut :

“Sudah terpercaya sih, kalau dilihat dari latar belakang pendidikannya, tetapi ada juga yang belum terpercaya, terbukti dalam pemasangan selang infus misalnya, ada pasien yang sampai trauma karena perawat atau petugas dalam memasukkan jarum infus selalu tidak berhasil dan berulang-ulang, akibatnya pasien menjadi kesakitan dan menjadi takut untuk dipasang infus, tetapi ada juga yang professional yang sekali tusuk langsung jadi, biasanya kalau yang menangani mbak Tina yang langsung jadi”.(Wawancara tanggal 24 April 2015).

Pendapat lain dikemukakan oleh Triana Komalasari (44 tahun) yang mengatakan:

“Insyaallah sudah terpercaya sih... nyatanya tindakan dan pelayanan yang diberikan sudah tepat dan sesuai dengan standar yang ada, tenaga yang sudah bekerja cukup lama sehingga berpengalaman dalam menangani pasien. Memang ada sih petugas terutama yang masih baru yang memang kurang trampil, yaah.. misalnya dalam memasang jarum infus biasanya tidak langsung jadi, tapi memang tidak semuanya begitu”.(Wawancara tanggal 30 April 2015).

Menurut Aditama (2004:93), masalah dalam pelayanan keperawatan meliputi : a. Kurangnya perawat yang memiliki pendidikan tinggi/kemampuan memadai. b. Kurangnya jumlah perawat. c. Masalah lain (Kurang insentif, kurang puas, komunikasi dengan pasien yang kurang baik, pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai SOP dan masalah pengembangan karir.

Prinsip-prinsip pelayanan Nomor 81 Tahun 1993, yang direvisi melalui Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, diantaranya adalah : (1). Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. (2). Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum. (3). Kenyamanan lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Rawat Inap sudah cukup baik, terpercaya, aman, suasana ruangan sudah nyaman walaupun masih ada kekurangan misalnya belum ada AC, kemudian jarak antara lantai satu ke lantai dua cukup tinggi sehingga untuk naik turun ruangan melelahkan pasien, kemudian sarana penunjang seperti jenset keadaanya kurang terawat sehingga tidak bisa digunakan sewaktu-waktu diperlukan, tetapi semua itu tidak menjadikan kendala bagi pasien untuk berobat di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul, selain itu hubungan antara pasien dan tenaga perawat cukup harmonis sehingga bila pasien membutuhkan bantuan tenaga perawat tidak segan-segan untuk minta tolong.



Gambar 10 : Halaman depan Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul Kota Metro

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Persyaratan lokasi Puskesmas, butir E yaitu Fasilitas Keamanan. Perancangan dan perencanaan prasarana keamanan sangat penting untuk mendukung pencegahan dan penanggulangan keamanan minimal menggunakan pagar.

Jika dilihat dari gambar di atas Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul tidak memiliki pagar untuk mengantisipasi keamanan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan di atas, hal itu dikarenakan lahan Puskesmas yang terbatas sehingga jika dibuat pagar akan terkesan sempit.

#### **5.5. Empati (*empaty*)**

Empati (*Empaty*), perhatian perorangan pada pelanggan, antara lain : kemudahan melakukan komunikasi dengan baik, mengenal dan memahami pasien dengan baik.

Dari hasil observasi dapat dianalisis bahwa pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul memperlakukan semua pasien sama atau perlakuan terhadap pasien sama, tanpa membeda-bedakan status atau golongan. Pasien yang menggunakan fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) diperlakukan sama dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS. Kemudian untuk fasilitas dan ruangan juga sama, tidak ada pasien di kelas VIP, kelas I kelas II dan kelas III, dan kalau ada pasien yang minta untuk mendapatkan perlakuan khusus maka akan dirujuk ke Rumah Sakit. Pasien juga tidak

dibedakan fasilitas yang ada di Puskesmas, karena di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul memang tidak ada fasilitas yang membedakan pasien.

Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul dalam memberikan pelayanan juga sudah sesuai dengan keinginan pasien, petugasnya ramah-ramah dan mudah untuk berkomunikasi. Terbukti pasien yang datang berobat tidak hanya datang dari lingkungan Puskesmas saja, tetapi ada yang datang dari luar Kecamatan Metro Selatan, bahkan ada yang datang dari luar Kota Metro, misalnya dari Lampung Tengah, Lampung Timur dan bahkan dari Lampung Selatan. Mereka mengatakan bahwa berobat di Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul pelayanannya bagus, mudah dan ramah.

Hal itu sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak A. Durrohim, S.KM. Kepala Puskesmas Rawat Inap diperoleh data dengan petikan sebagai berikut :

“Semua pasien Rawat Inap diperlakukan sama mas, karena Puskesmas merupakan pelayanan tingkat pertama sehingga tidak membeda-bedakan pasien, tidak ada kelas I, II, III dan sebagainya. Jika ada pasien yang ingin memperoleh pelayanan khusus ya kami tawarkan supaya di bawa ke Rumah Sakit. Ada pasien yang diperlakukan beda tetapi tidak khusus, tetapi untuk pasien Rawat Jalan yaitu bagi pasien yang menderita TB. Paru. Diperlakukan beda karena mereka harus rutin minum obat selama enam bulan tidak boleh putus atau terus- menerus dengan jeda bisa tiga hari sekali atau empat hari sekali sesuai dengan keadaan pasien. Bagi pasien yang sedang menjalani perawatan tersebut memang harus dipantau terus dan harus didampingi oleh Pendamping Minum Obat (PMO) yang biasanya oleh keluarganya. Kenapa ini dilakukan? Supaya dalam minum obat tersebut tidak lupa dan atau ada yang mengingatkan. Kemudian pihak Puskesmas selalu menyediakan obatnya dan memberikannya secara gratis. Tapi jangan salah lo mas, walaupun gratis obatnya bermutu loo...., sebab obat tersebut dibiayai oleh WHO. Pasien tinggal mengambil obatnya di Puskesmas jika persediaanya di rumahnya habis”.(Wawancara tanggal 8 Mei 2015).

Pendapat lain dikatakan oleh Dwi Agustina, salah seorang petugas atau perawat dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Tidak ada pasien yang diperlakukan khusus oleh pihak Puskesmas atau oleh petugas. Semua dilayani dan diperlakukan sama baik dari pasien Jamkesmas, Askes, ataupun BPJS semuanya sama tidak ada yang beda pelayanannya. Memang ada pasien yang mendapat perhatian khusus bukan pelayanan khusus, supaya pasien mau berobat dengan rutin dan kontrol secara berkala, misalnya untuk pasien yang menderita penyakit darah tinggi disarankan harus berobat rutin atau kontrol setiap tiga hari sekali setelah obat habis, dan untuk penyakit diabetes harus kontrol setiap satu bulan sekali untuk cek laboratorium”.(Wawancara tanggal 10 Mei 2015).

Selanjutnya apakah ada karyawan atau tenaga medis yang memberi perhatian lebih kepada pasien, A. Durrohim, S.KM., sebagai Kepala Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul mengatakan :

“Tidak ada mas, seperti tadi saya katakan bahwa semua pasien di perlakukan sama, karena Puskesmas merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), sedangkan Rumah Sakit merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL). Memang pernah ada pasien peserta BPJS yang minta diperlakukan beda, ia minta di tempatkan di kelas VIP tapi kami jawab bahwa di Puskesmas ini tidak ada kelas, kalau mau minta di kelas VIP silakan saja ke Rumah Sakit”.(Wawancara tanggal 8 Mei 2015).

Hal senada dikemukakan oleh Dwi Agustina salah petugas perawat, mengatakan :

“Tidak ada mas, semua pasien seperti saya katakan tadi diperlakukan sama, tidak ada pasien yang mendapat perhatian lebih, baik yang bertempat tinggal di wilayah sekitar Puskesmas maupun yang di luar kota Metro, karena pasien yang berobat di Puskesmas Rawat Inap Sumpalsari Bantul tidak hanya masyarakat Sumpalsari Bantul tetapi ada juga yang berasal dari luar kota Metro”.(Wawancara tanggal 10 Mei 2015).

Selanjutnya apakah waktu pelayanan sudah sesuai dengan keinginan pasien,

Dwi Agustina sebagai salah satu petugas perawat, mengatakan :

“Ya menurut kami sudah sesuai dengan keinginan pasien dan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang diberikan Puskesmas Rawat Inap

Sumbersari Bantul, tetapi untuk kemauan pasien yang beraneka ragam sifatnya kami kurang tau. Misalnya ada pasien yang lebih senang berobat di Puskesmas Rawat Inap Summersari Bantul karena ramah katanya, itu kata pasien . Perlu diketahui orang yang berobat di Puskesmas Rawat Inap ini tidak hanya masyarakat Summersari atau masyarakat Metro Selatan saja, tetapi banyak juga yang berasal dari Tejosari Metro Timur, dari Margototo dan Margajaya Kecamatan Metro Kibang, bahkan ada yang dari Pancasila dan Sukadamai Kecamatan Natar Lampung Selatan. Padahal jarak tempuh dari desa tersebut bisa puluhan kilo meter dan jalannya juga kurang bagus. Selain itu ada juga pasien yang berasal dari Depokrejo Kabupaten Lampung Tengah. Mereka merasa mendapat pelayanan yang baik dari Puskesmas ini. O...ya, walaupun mereka datang dari luar kota Metro tetapi pelayanan yang kami berikan sama looo,... tanpa kami beda-bedakan. Katanya sih... pelayanan di Rawat Inap bagus dan enak, orangnya ramah-ramah, makanya walaupun jauh mereka datang ke sini". (Wawancara tanggal 10 Mei 2015).

Kemudian apakah karyawan/tenaga medis memahami kebutuhan spesifik pasien,

Dwi Agustina mengatakan :

"Ya..... kita berusaha memahami dan mencari solusi kebutuhan pasien. Misalnya kami berusaha membujuk supaya pasien mau makan, mau minum obat, mau mematuhi nasehat dokter atau perawat dan sebagainya, yaaa.....pokoknya gimana caranya kita berusaha supaya pasien menurut dan cepat sembuh. Karena kan sifat dan karakter pasien kan lain-lain, makanya kita berusaha memahaminya masing-masing".(Wawancara tanggal 10 Mei 2015).

Menurut Potter dalam Supriyono (2003:16), pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria, antara lain : Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan ada 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan yang salah satunya adalah : Keadilan dalam mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Sinambela dkk. (2007:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari hal, diantaranya adalah : “Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial”.

Menurut Rienke (2004:21), yaitu : “Pelayanan Kesehatan diartikan sebagai pemberian perhatian kepada masyarakat yang menyangkut atau berhubungan dengan sarana dan prasarana kesehatan termasuk tenaga kesehatan, agar masyarakat merasa aman dan terjamin dalam memeriksakan kesehatannya”.

Dari hasil wawancara dan observasi serta teori di atas dapat disimpulkan dan diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rawat Inap Sumbersari Bantul sudah baik, hal ini dapat diketahui dari cara memberikan pelayanan terhadap pasien. Pendekatan langsung kepada pasien akan mempermudah pasien untuk berkomunikasi juga mempermudah petugas perawat untuk membujuk pasien, mengajak pasien, memberikan pengertian kepada pasien, mematuhi perintah petugas. Dengan demikian kepuasan pasien dalam menerima layanan dapat dirasakan langsung.



Gambar 11: Slogan Pelayanan Publik anti gratifikasi oleh Kepala Puskesmas Rawat Inap Sumbesari Bantul Kota Metro

Berdasarkan keseluruhan data yang penulis lakukan melalui wawancara, observasi dan analisis, maka pelayanan yang sudah dilakukan oleh Puskesmas Rawat Inap Sumbesari Bantul menunjukkan bahwa ada pelayanan yang sudah baik dan ada yang kurang baik, tetapi rata-rata pelayanan sudah baik, dengan keterangan sebagai berikut :

1. Untuk bukti fisik (*tangibles*), menunjukkan hasil yang baik. Gedung Puskesmas Rawat Inap yang sudah bagus, lokasi yang strategis, fasilitas dan jenis jasa sudah memenuhi harapan masyarakat. Tetapi ada hal-hal yang perlu dibenahi seperti ruang tunggu memang belum memadai dan kurang luas, kemudian tempat parkir yang belum ada yang hanya

memanfaatkan jalan dan halaman yang kurang luas, serta tidak adanya pagar halaman sehingga kurang menjamin rasa keamanan.

2. Untuk keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan sudah menunjukkan hasil yang baik, ketepatan dan pencatatan yang akurat sudah diberikan, pelayanan cepat dan segera terhadap pasien juga sudah di berikan, pasien sudah mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), pertanggungjawaban terhadap pasien menunjukkan hasil yang baik, pasien sudah mendapatkan informasi yang jelas, tidak lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan, keluhan kesah pasien didengarkan dan ditindaklanjuti oleh petugas, pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, perawat, sudah baik.
4. Jaminan (*assurance*), pengetahuan atau latar belakang petugas keperawatan sudah sesuai dengan jenjang pendidikan yang ditempuh, keamanan dan sikap sopan petugas terhadap pasien menunjukkan hasil yang baik. Pasien merasa nyaman, dan terlayani dengan baik. Latar belakang pendidikan tenaga keperawatan menjadi jaminan untuk memberikan pelayanan kepada pasien.
5. Empati (*empathy*), perhatian yang diberikan oleh petugas terhadap pasien sama, bahwa pasien mendapatkan perlakuan yang baik dan sama, tidak membedakan status atau golongan, ras dan agama, mendapatkan perhatian dari tenaga medis atau perawat, serta perawat mengetahui dan memahami kebutuhan yang diperlukan pasien.

