

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Puskesmas Kasihan II Bantul merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Bantul. Puskesmas tersebut bertempat di Jl. Padokan, Kelurahan Tirtonirmolo, Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul. Puskesmas Kasihan II Bantul tiada henti berusaha memegang peranan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Berbagai usaha telah dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk ikut bertanggung jawab atas kesehatan lingkungan serta perilaku hidup sehat secara mandiri.

Berdirinya Puskesmas Kasihan II tidak terlepas dari Puskesmas Kasihan I. Puskesmas Kasihan II berada di wilayah Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada awal pembangunan atau masa berdirinya, penyebutan Puskesmas Kasihan tidak memakai nomor dan terdiri dari empat wilayah Desa yaitu Desa Bangunjiwo, Desa Tamantirto, Desa Tirtonirmolo, dan Desa Ngestiharjo. Gedung Puskesmas Kasihan berada di Dusun Ngentak, Desa Bangunjiwo, sehingga 3 desa lainnya (Tamantirto, Tirtonirmolo, dan Ngestiharjo) didirikan Puskesmas Pembantu. Namun secara geografis wilayah Kasihan berbatasan dengan kota dan dengan pertumbuhan penduduk serta luasnya wilayah, oleh karena itu Puskesmas Kasihan dibagi menjadi dua yaitu Puskesmas Kasihan I

di wilayah Desa Bangunjiwo dan Desa Tamantirto, sedangkan Puskesmas Kasihan II berada di Desa Tirtonirmolo dan Desa Ngestiharjo pada tahun 1985. Puskesmas induk Kasihan II berada di Dusun Padokan Desa Tirtonirmolo, Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Kemudian tidak lama berselang, untuk wilayah Ngestiharjo juga telah didirikan Puskesmas Pembantu (Pustu) yang terletak di Nitipuran, Sonosewu, Ngestiharjo, Kasihan, Bantul.

Selama kepemimpinan Puskesmas Kasihan II dari masa ke masa mengalami pergantian dengan segala dinamikanya. Beberapa Kepala Puskesmas yang telah membantu terlaksananya manajemen secara terpadu dan selalu memberikan pelayanan masyarakat untuk memajukan derajat kesehatan masyarakat antara lain:

1. dr. Tamaji (1985)
2. dr. Andi Triatmono
3. dr. Sis Eka Cahyana
4. drg. Endang Kartiningsih
5. drg. Euis Agustin
6. drg. Sugiarti (2004-2007)
7. dr. Umi Mutmainah SS (2008-2009)
8. drg. Dyak Widoyoko (2009-2010)
9. MA Indar Ruspeni, SKM Plh (2010)
10. Budi Santoso, SST.M.Kes. (Oktober 2010-sekarang)

Puskesmas Kasihan II Bantul memiliki visi dan misi. Adapun visi dari Puskesmas Kasihan II yaitu “terwujudnya masyarakat sehat dan mandiri di wilayah Puskesmas Kasihan II tahun 2021” dan untuk mencapai visi tersebut Puskesmas Kasihan II memiliki misi diantaranya:

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan
2. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat dengan memerhatikan kearifan lokal
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
4. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
5. Mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal

Adapun pelayanan Puskesmas Kasihan II Bantul meliputi:

1. Pelayanan pemeriksaan dan Pengobatan Umum dan Lansia.
2. Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Gigi dan Mulut.
3. Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana.
4. Klinik IMS (Infeksi Menular Seksual) Unggulan
5. Promosi Kesehatan
6. Rawat Darurat
7. Laboratorium.
8. Pelayanan Kesehatan Tradisional dan Komplementer (Unggulan).
9. Gizi Klinik.
10. Farmasi.
11. Rekam Medik.

12. Sanitasi.
13. Pemeliharaan Sarana Medis.
14. Pemeliharaan Sarana Non Medis dan Kendaraan.
15. Pelayanan Administrasi dan Keuangan.
16. Pengembangan Sistem Informasi Puskesmas.
17. Upaya Kesehatan Masyarakat.

Pengukuran kinerja merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan atau organisasi untuk melihat sejauh mana prestasi yang telah dicapai oleh perusahaan atau organisasi. Proses pengukuran kinerja Puskesmas Kasihan II menggunakan metode *balanced scorecard* yang memiliki empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Untuk mengukur perspektif keuangan menggunakan empat rasio, yaitu rasio pertumbuhan pendapatan, perubahan biaya, tingkat pengembalian aset (ROA), dan tingkat pengembalian ekuitas ROE. Kedua, perspektif pelanggan diukur dengan menggunakan kemampuan Puskesmas Kasihan II dalam mengakuisisi pelanggan dan mempertahankan pelanggan. Ketiga, perspektif proses bisnis internal diukur dengan pencapaian Puskesmas Kasihan II dalam hal inovasi, proses operasional, dan *respond times*. Keempat, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur dengan menggunakan rasio retensi karyawan dan jumlah pelatihan karyawan. Adapun hasil dari analisis tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

a. Pertumbuhan Pendapatan

$$\frac{\text{Pendapatan tahun berjalan} - \text{Pendapatan tahun lalu}}{\text{Pendapatan tahun lalu}} \times 100\%$$

$$\frac{5.362.850.072 - 3.288.730.148,89}{3.288.730.148,89} \times 100\%$$

$$= 63,06\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat dilihat bahwa pertumbuhan pendapatan Puskesmas Kasihan II meningkat sebesar 63,06% dari target yang ditentukan yaitu 34%. Jadi, Puskesmas Kasihan II dinilai baik karena mampu melebihi dari target yang ditentukan yaitu sebesar 34%.

b. Perubahan Biaya

$$\frac{\text{Biaya tahun berjalan} - \text{Biaya tahun lalu}}{\text{biaya tahun lalu}} \times 100\%$$

$$\frac{4.630.469.443 - 2.880.007.135,92}{2.880.007.135,92} \times 100\%$$

$$= 60,77\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat dilihat bahwa perubahan biaya Puskesmas Kasihan II Bantul berubah sebesar 60,77% dari target yang ditentukan yaitu 20%. Jadi, Puskesmas Kasihan II Bantul dinilai kurang karena perubahan biaya lebih dari target yang ditentukan.

c. Tingkat Pengembalian Aset (ROA)

$$\frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

$$\frac{732.380.629}{3.019.755.594} \times 100\%$$

$$= 24,25\%$$

ROA akan semakin baik apabila nilai ROA semakin tinggi. Standar ROA Puskesmas Kasihan II yang baik berkisar antara 2,5% sampai 15%. Berdasarkan hasil tersebut, maka Puskesmas Kasihan II dinilai baik karena memiliki ROA yang tinggi sebesar 24,25%.

d. Tingkat Pengembalian Ekuitas (ROE)

$$\frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Ekuitas}} \times 100\%$$

$$\frac{732.380.629}{1.905.808.028} \times 100\%$$

$$= 38,42\%$$

ROE dikatakan baik apabila menunjukkan angka diatas bunga pasar. Suku bunga pasar saat ini adalah 5,25% (BI Rate Per 19 Juli 2018). Puskesmas Kasihan II memiliki ROE 38,42%. Jadi, Puskesmas dinilai baik karena nilai ROE sebesar 38,42% diatas suku bunga pasar yaitu sebesar 5,25%.

2. Perspektif Pelanggan

a. Akuisisi Pelanggan

$$\frac{\text{Jumlah Pelanggan Baru}}{\text{Jumlah Total Pelanggan}} \times 100\%$$

Tabel 4.1
Pengukuran Akuisisi Pelanggan

Tahun	Jumlah Pelanggan Baru	Jumlah Total Pelanggan	x100%	Naik
2016	9.720	41.641	23,43%	7,84%
2017	12.458	39.840	31,27%	

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 Puskesmas Kasihan II Bantul mengalami peningkatan sebesar 7,84% yang artinya Puskesmas Kasihan II Bantul mampu menarik lebih banyak pelanggan (pasien) dari tahun sebelumnya. Dengan demikian, Puskesmas Kasihan II Bantul dapat dikatakan “baik” karena nilai akuisisi pelanggan meningkat.

b. Retensi Pelanggan

$$\frac{\text{Jumlah Pelanggan Lama}}{\text{Jumlah Total Pelanggan}} \times 100\%$$

Tabel 4.2
Pengukuran Retensi Pelanggan

Tahun	Jumlah Pelanggan Lama	Jumlah Total Pelanggan	x100%	Turun
2016	31.921	41.641	76,65%	7,93 %
2017	27.382	39.840	68,72%	

Berdasarkan hasil dari perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 Puskesmas Kasihan II Bantul memperoleh hasil sebesar 7,93% yang artinya dalam mempertahankan pelanggan (pasien), Puskesmas Kasihan II Bantul dinilai masih “kurang” karena terjadinya penurunan pada tahun 2017.

c. Kepuasan Pelanggan

Data kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan (pasien) sebanyak 25 responden dengan 10 pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Data Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	Total
1	Kenyamanan ruang tunggu	102
2	Kebersihan dan keamanan Puskesmas Kasihan II Bantul	95
3	Kondisi ruang pemeriksaan	95
4	Kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan	102
5	Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan	102
6	Kemudahan prosedur pelayanan	96
7	Pelayanan baik, sopan, dan ramah	99
8	Pelayanan saat pemeriksaan	96
9	Ketepatan waktu pelayanan	87
10	Petugas bersedia menolong ketika mengalami kesulitan	106
Jumlah		980

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan data primer yang diolah tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah total skor yang diperoleh untuk tingkat kepuasan pelanggan yaitu sebesar 980. Dimana skor tersebut berada pada interval 853-1053 yang artinya “puas” dan masuk dalam kriteria penilaian “baik”. Skor terendah yaitu 87 pada pertanyaan nomor 5 terkait dengan ketepatan waktu pelayanan dan skor tertinggi yaitu sebesar 106 pada pertanyaan nomor 10 terkait dengan petugas yang bersedia menolong ketika mengalami kesulitan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

a. Proses Inovasi

$$\frac{\text{jumlah jasa yang ditawarkan}}{\text{jumlah jasa yang ada}} \times 100\%$$

Tabel 4.4
Pengukuran Proses Inovasi

Tahun	Jumlah Jasa Baru	Jumlah Total Jasa	x100%	Naik/turun
2016	0	17	0%	0%
2017	0	17	0%	

Dalam proses inovasi ini, pada tahun 2016 sampai 2017 Puskesmas Kasihan II Bantul belum ada penambahan jasa pelayanan. Jumlah total jasa pelayanan tahun 2016 dan 2017 memiliki jumlah yang sama yaitu sebanyak 17 jasa pelayanan. Namun, jasa pelayanan Puskesmas Kasihan II Bantul tahun 2017 mengalami pembaharuan pada jasa konsultasi jiwa. Awalnya konsultasi jiwa hanya ditangani oleh Puskesmas sendiri, akan

tetapi penanganan konsultasi jiwa sekarang telah menjalin kerjasama dengan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja Puskesmas Kasihan II Bantul dapat dikatakan “baik” karena mampu melakukan pembaharuan jasa pelayanan yang dimiliki oleh Puskesmas Kasihan II Bantul.

b. Proses Operasional

Proses operasional Puskesmas Kasihan II Bantul terkait dengan prosedur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (pasien). Alur atau langkah yang harus ditempuh pasien untuk melakukan pemeriksaan yaitu pertama, pasien mendatangi bagian pendaftaran, di bagian pendaftaran pasien akan diidentifikasi sesuai ruang pelayanan yang dibutuhkan berdasarkan keperluan kunjungan pasien. Kedua, setelah melakukan identifikasi, pasien akan masuk ke ruang pelayanan untuk melakukan pemeriksaan. Apabila dokter membutuhkan pemeriksaan penunjang atau perlu ke unit pelayanan lain maka akan diberi rujukan internal atau apabila diperlukan rujukan ke rumah sakit maka diberikan rujukan eksternal.

Namun, apabila pasien tidak membutuhkan pemeriksaan penunjang atau rujukan internal, maka pasien diberi resep obat kemudian dipersilahkan menuju ruang kasir untuk melakukan pembayaran dan verifikasi jaminan kesehatan langsung ke bagian

apotek untuk mengambil obat dan kemudian pasien pulang. Pada langkah-langkah pelayanan ini telah mengalami pembaharuan pada pendaftaran yang dilakukan dengan komputer dan kuitansi pembayaran serta form resep tidak ditulis manual tetapi di print. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Kasihan II Bantul dinilai baik karena adanya pembaharuan pada proses pelayanan.

c. *Respond Times*

Puskesmas Kasihan II Bantul memiliki lama waktu pelayanan kurang lebih 30-60 menit. *Respond times* dinilai baik apabila lama waktu pelayanan kurang dari 60 menit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lama waktu menunggu pada Puskesmas Kasihan II Bantul dinilai “baik” karena tidak lebih dari 60 menit.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

a. Retensi Karyawan

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Jumlah Karyawan Keluar}}{\text{Total Jumlah Karyawan}} \times 100\% \\
 &= \frac{4}{42} \times 100\% \\
 &= 9,52\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut, maka Puskesmas Kasihan II dalam mempertahankan karyawan dinilai kurang karena hasil perhitungan sebesar 9,52% yang artinya lebih dari 8%.

b. Pelatihan Karyawan

$$\frac{\text{Jumlah karyawan yang dilatih}}{\text{Total Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Tabel 4.5

Pengukuran Pelatihan Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan yang dilatih	Jumlah Karyawan	x100%	Naik
2016	11	41	26,82%	1,75%
2017	12	42	28,57%	

Berdasarkan hasil tersebut, pelatihan karyawan pada tahun 2016 sebesar 26,82% sedangkan untuk tahun 2017 sebesar 28,57%.

Maka, dapat disimpulkan bahwa pelatihan karyawan Puskesmas Kasihan II dinilai baik karena pada tahun 2017 pelatihan karyawan mengalami peningkatan sebesar 1,75%.

B. Pembahasan

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengukur kinerja Puskesmas Kasihan II adalah dengan menerapkan metode *balanced scorecard*. Metode tersebut memiliki empat perspektif dengan tolak ukur masing-masing. Empat perspektif tersebut terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Adapun pembahasan dari masing-masing perspektif yaitu:

1. Perspektif Keuangan

a. Pertumbuhan Pendapatan

Berdasarkan analisis data pertumbuhan pendapatan, Puskesmas Kasihan II memiliki target pertumbuhan pendapatan di tahun 2017 yaitu sebesar 34%. Dari perhitungan rasio pertumbuhan pendapatan, Puskesmas Kasihan II memperoleh hasil sebesar 63,06%. Pendapatan tahun 2016 sebesar Rp. 3.288.730.148,89 dan pendapatan tahun 2017 sebesar Rp 5.362.850.072. Perolehan hasil perhitungan rasio tersebut telah melebihi dari target yang ditentukan Puskesmas Kasihan II yaitu sebesar 34%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pertumbuhan pendapatan Puskesmas Kasihan II dinilai baik karena mampu melebihi target yang ditentukan pada tahun 2017 sebesar 34% meningkat menjadi 63,06%. Pendapatan Puskesmas Kasihan II diperoleh dari pendapatan jasa layanan, APBD, dan APBN. Jumlah pendapatan Puskesmas Kasihan II tahun 2017 yaitu sebesar Rp. 5.362.850.072.

b. Perubahan Biaya

Berdasarkan analisis data perubahan biaya, Puskesmas Kasihan II di tahun 2017 memiliki target maksimal perubahan biaya yaitu sebesar 20%. Dari perhitungan rasio perubahan biaya tersebut, Puskesmas Kasihan II memperoleh hasil yang signifikan yaitu sebesar 60,77% yang artinya telah melebihi dari target

maksimal yang ditentukan oleh Puskesmas Kasihan II Bantul. Jumlah biaya pada tahun 2016 sebesar Rp.2.880.007.135,92 dan jumlah biaya tahun 2017 sebesar Rp.4.630.469.443. Jadi, perubahan biaya Puskesmas Kasihan II Bantul dinilai kurang karena telah melebihi target maksimal yang ditentukan yaitu 20%. Sedangkan Puskesmas akan dinilai baik apabila perubahan biaya kurang dari target yang ditentukan. Biaya Puskesmas Kasihan II terdiri dari biaya operasional dan non operasional. Jumlah biaya Puskesmas Kasihan II tahun 2017 sebesar Rp. 4.630.469.443.

c. Tingkat Pengembalian Aset (ROA)

Berdasarkan analisis data tingkat pengembalian aset, Puskesmas Kasihan II pada tahun 2017 memperoleh ROA yaitu sebesar 24,25% dan dapat dikatakan baik karena telah melebihi nilai ROA ideal. Standar ROA yang ideal ialah berkisar antara 2,5% sampai 15%. ROA merupakan kemampuan aset atau aktiva dari suatu perusahaan untuk memperoleh laba. Semakin besar ROA maka akan semakin baik karena mencerminkan kemampuan aset dalam menghasilkan laba. Pada tahun 2017 Puskesmas Kasihan II memperoleh laba bersih sebesar Rp.732.380.629 dan total aset sebesar Rp.3.019.755.594.

d. Tingkat Pengembalian Ekuitas (ROE)

Puskesmas Kasihan II pada tahun 2017 memperoleh laba sebesar Rp.732.380.629 dengan modal sebesar Rp.1.905.808.028.

Semakin tinggi ROE maka akan semakin baik. Pada penelitian ini, penulis mengukur kriteria ROE dengan menggunakan standar suku bunga pasar. ROE dinilai baik apabila menunjukkan angka diatas suku bunga pasar yaitu 5,25%. Dari hasil perhitungan, Puskesmas Kasihan II Bantul memperoleh ROE sebesar 34,82% artinya ROE Puskesmas dinilai baik karena nilai ROE diatas dari suku bunga pasar yaitu sebesar 5,25% per 19 Juli 2018.

2. Perspektif Pelanggan

a. Akuisisi Pelanggan

Berdasarkan pada Tabel 4.1, bahwa tahun 2016 jumlah pelanggan baru Puskesmas Kasihan II Bantul mampu memperoleh pelanggan (pasien) sebanyak 9.720 orang dengan jumlah total pelanggan sebanyak 41.641 orang. Sedangkan untuk tahun 2017 Puskesmas Kasihan II Bantul memperoleh lebih banyak pelanggan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu sebanyak 12.458 orang dengan jumlah total pelanggan 39.840 orang. Berdasarkan hasil perhitungan akuisisi pelanggan, Puskesmas Kasihan II Bantul mengalami peningkatan sebesar 7,84% di tahun 2017. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam menarik pelanggan (pasien) baru, Puskesmas Kasihan II Bantul dinilai “baik” karena mengalami peningkatan dalam menarik pelanggan.

b. Retensi Pelanggan

Berdasarkan perhitungan retensi pelanggan pada Tabel 4.2, bahwa tahun 2016 Puskesmas Kasihan II Bantul memiliki jumlah pelanggan (pasien) lama sebanyak 31.921 orang dengan jumlah total pelanggan yaitu sebanyak 41.641 orang. Sedangkan untuk tahun 2017, Puskesmas Kasihan II Bantul memiliki jumlah pelanggan lama sebanyak 27.382 orang dengan jumlah total pelanggan 39.840 orang. Berdasarkan hasil perhitungan retensi pelanggan, Puskesmas Kasihan II Bantul mengalami penurunan sebesar 7,93%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Kasihan II Bantul dinilai “kurang” karena mengalami penurunan dalam retensi pelanggan.

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting untuk bisa menarik dan mempertahankan pelanggan. Pada kepuasan pelanggan ini perusahaan dapat melihat apa saja yang menjadi kekurangan perusahaan kemudian dapat diperbaiki, dengan begitu perusahaan dapat memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Tabel 4.3 data kepuasan pelanggan, dapat dilihat bahwa jumlah total skor yang diperoleh pada tingkat kepuasan pelanggan yaitu sebesar 980. Dikarenkan jumlah skor tersebut berada pada interval 853-1053, maka Puskesmas Kasihan II Bantul masuk dalam kriteria “puas” dan dinilai “baik”. Hal ini

menunjukkan bahwa Puskesmas Kasihan II Bantul telah mampu memenuhi apa yang diharapkan pelanggan (pasien) dalam pelayanan yang diberikan. Dengan begitu pasien akan bertahan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul.

Berdasarkan Tabel 4.3 pada pertanyaan nomor 5 diperoleh skor terendah yaitu 87 terkait dengan “ketepatan waktu pelayanan” dan skor tertinggi yaitu sebesar 106 pada pertanyaan nomor 10 terkait dengan “petugas bersedia menolong ketika mengalami kesulitan”. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa untuk ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Puskesmas Kasihan II Bantul masih kurang, oleh karena itu perlu adanya evaluasi bagi pihak manajemen.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

a. Proses Inovasi

Berdasarkan Tabel 4.4, pada tahun 2016 sampai 2017 Puskesmas Kasihan II Bantul belum memiliki penambahan jasa pelayanan atau jasa baru yang diberikan pada pelanggan (pasien). Jumlah total jasa pelayanan tahun 2016 dan 2017 memiliki jumlah yang sama yaitu sebanyak 17 jasa pelayanan. Meskipun belum adanya penambahan jasa pelayanan, namun Puskesmas Kasihan II Bantul tahun 2017 mengalami pembaharuan di jasa konsultasi jiwa dalam bentuk kerjasama. Awalnya konsultasi jiwa hanya ditangani oleh Puskesmas sendiri, akan tetapi penanganan

konsultasi jiwa sekarang telah menjalin kerjasama dengan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito.

Selain itu, ada pembaharuan informasi Puskesmas berbasis web, jadi untuk pasien yang ingin melakukan pendaftaran tidak harus menulis dikertas pendaftaran, tetapi bisa langsung menggunakan komputer dan untuk kuitansi pembayaran serta form resep juga tidak ditulis manual tetapi di print. Dan ada juga di tahun 2016 melakukan pemeriksaan IMS (Infeksi Menular Seksual) keliling yang bekerjasama dengan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat). Demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja Puskesmas Kasihan II Bantul dapat dikatakan “baik” karena mampu melakukan pembaharuan jasa pelayanan yang dimiliki oleh Puskemas Kasihan II Bantul.

b. Proses Operasional

Proses operasional Puskesmas Kasihan II Bantul terkait dengan prosedur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (pasien). Alur atau langkah yang harus ditempuh pasien untuk melakukan pemeriksaan yaitu pertama, pasien mendatangi bagian pendaftaran, di bagian pendaftaran pasien akan diidentifikasi sesuai ruang pelayanan yang dibutuhkan berdasarkan keperluan kunjungan pasien. Kedua, setelah melakukan identifikasi, pasien akan masuk ke ruang pelayanan untuk melakukan pemeriksaan. Apabila dokter membutuhkan pemeriksaan penunjang atau perlu

ke unit pelayanan lain maka akan diberi rujukan internal atau apabila diperlukan rujukan ke rumah sakit maka diberikan rujukan eksternal.

Namun, apabila pasien tidak membutuhkan pemeriksaan penunjang atau rujukan internal, maka pasien diberi resep obat kemudian dipersilahkan menuju ruang kasir untuk melakukan pembayaran dan verifikasi jaminan kesehatan langsung ke bagian apotek untuk mengambil obat dan kemudian pasien pulang. Untuk pasien dengan rujukan eksternal (misalnya: rumah sakit), petugas akan mengarahkan pasien atau pendamping pasien ke bagian kasir untuk mendapatkan cap/stempel Puskesmas pada berkas rujukan tersebut, kemudian pasien pulang. Untuk pasien yang memerlukan pemeriksaan penunjang, setelah dilakukannya pemeriksaan, pasien kembali ke ruang pemeriksaan awal dan diberi resep obat, kemudian menuju ruang kasir untuk melakukan pembayaran dan verifikasi jaminan.

Pada langkah-langkah pelayanan ini telah mengalami pembaharuan pada pendaftaran yang dilakukan dengan komputer dan kuitansi pembayaran serta form resep tidak ditulis manual tetapi di print. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Kasihan II Bantul dinilai baik karena adanya pembaharuan pada proses pelayanan.

c. *Respond Times*

Respond times merupakan lama waktu yang digunakan dalam proses pelayanan. Mulai dari pendaftaran pasien hingga pelayanan pemeriksaan pasien. Puskesmas Kasihan II Bantul memiliki standar waktu pelayanan kurang lebih 30-60 menit. *Respond times* dinilai baik apabila lama waktu menunggu kurang dari 60 menit dan dinilai kurang apabila lebih dari 60 menit. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa lama waktu menunggu pada Puskesmas Kasihan II Bantul termasuk dalam kategori “baik” karena lama waktu menunggu kurang dari 60 menit.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

a. Retensi Karyawan

Pada tahun 2017 Puskesmas Kasihan II memiliki 42 orang karyawan dan memiliki 4 orang karyawan yang keluar. Dari 4 orang karyawan yang keluar, 3 diantaranya karena pensiun dan sisanya keluar. Berdasarkan hasil perhitungan rasio retensi karyawan, Puskesmas Kasihan II memiliki rasio sebesar 9,52%. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa retensi karyawan Puskesmas Kasihan II dinilai kurang, karena lebih dari 8%. Sedangkan retensi karyawan akan dikatakan baik apabila kurang dari 3%.

b. Pelatihan Karyawan

Pada tahun 2016 Puskesmas Kasihan II memiliki jumlah karyawan yang dilatih sebanyak 11 orang dengan total jumlah karyawan yang ada sebanyak 41 orang. Sedangkan di tahun 2017 Puskesmas Kasihan II memiliki jumlah karyawan yang dilatih sebanyak 12 orang dengan total jumlah karyawan sebanyak 42 orang. Berdasarkan Tabel 4.5 hasil perhitungan rasio pelatihan karyawan tahun 2016 Puskesmas Kasihan II memperoleh hasil sebesar 26,82%. Sedangkan pada tahun 2017 Puskesmas Kasihan II Bantul memperoleh hasil sebesar 28,57%. Dari hasil perhitungan tersebut maka Puskesmas Kasihan II mengalami peningkatan di tahun 2017 sebesar 1,75% dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pelatihan karyawan Puskesmas Kasihan II Bantul dinilai baik karena mengalami peningkatan pada tahun 2017.