

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

A. Karyawan yang berhubungan dengan pelayanan

Untuk mengetahui apakah karyawan mengetahui tentang standar pelayanan dan mendapat gambaran tentang kualitas kinerja pelayanan yang selama ini diterapkan

1. Apa saja job description anda?
1. Seberapa pentingnya kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa bagi anda?
2. Bagaimanakah pendapat anda tentang kualitas pelayanan Puskesmas Playen II terkait dengan
 - a. Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel
 - b. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat
 - c. Ketersediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat
 - d. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri

- e. Perhatian yang peduli dan individual yang diberikan Puskesmas kepada pelanggannya
3. Pelayanan seperti apakah yang bisa di sebut dengan pelayanan prima?
 4. Apakah ada hambatan selama anda melakukan pelayanan?
Jika ada sebutkan
 5. Apakah pernah ada komplain tentang pelayanan yang di berikan? Jika ada sebutkan

B. Kepala Sub Bagian Tata Usaha & Kepala Puskesmas

Untuk mengetahui kondisi internal SDM Puskesmas

1. Bagaimanakah gambaran umum Puskesmas Playen II?
2. Bagaimanakah Sarana dan Prasarana kerja Puskesmas Playen II?
3. Bagaimanakah klasifikasi SDM yang ada di Puskesmas Playen II?
4. Seperti apa struktur organisasi, dan tugas pokok dan fungsi karyawan Puskesmas Playen II?

5. Bagaimanakah hubungan antar bagian di Puskesmas Playen II?
6. Bagaimanakah kontrol terhadap kinerja pelayanan karyawan Puskesmas Playen II?

Untuk mengetahui tentang aturan baku tentang standar pelayanan yang seharusnya (sesuai dengan peraturan)

1. Apa sajakah jenis layanan yang ada di Puskesmas Playen II serta prosedurnya?
2. Apakah penerapannya sudah memenuhi prosedur yang telah ditetapkan?
3. Pelayanan seperti apakah yang diharapkan dapat diberikan kepada pengguna jasa?
4. Bagaimanakah pendapat anda tentang kualitas pelayanan Puskesmas terkait dengan
 - a. Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel
 - b. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat
 - c. Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat

- d. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri
 - e. Perhatian yang peduli dan individual yang diberikan Puskesmas kepada pelanggannya
5. Sudahkah karyawan bagian pelayanan melakukan pelayanan yang baik, terkait dengan
- a. Karyawan bekerja lebih efektif,
 - b. Karyawan bekerja dengan menggunakan waktu yang lebih efisien, dan
 - c. Karyawan makin menguasai metode dan teknik bekerja yang diinginkan organisasi (perusahaan).
6. Pernahkah ada komplain dari pengguna jasa tentang pelayanan? Jika ada sebutkan
7. Apakah pelayanan prima penting untuk diberikan kepada pengguna jasa?
8. Upaya apa saja yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar mencapai pelayanan prima?

C. Kepala Bagian SDM Dinkes Gunungkidul

Untuk mengetahui lebih detail tentang gambaran SDM di Puskesmas

1. Bagaimanakah gambaran Job Placement pada karyawan di Puskesmas?
2. Apa saja Job qualifications untuk petugas pelayanan?
3. Seberapa penting kualitas pelayanan terkait dengan
 - a. Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel
 - b. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat
 - c. Ketersediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat
 - d. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri
 - e. Perhatian yang peduli dan individual yang diberikan Puskesmas kepada pelanggannya
4. Sudahkah hal tersebut diterapkan di Puskesmas?

5. Bagaimanakah kontrol Dinkes terhadap kinerja SDM di Puskesmas terkait dengan
 - a. Karyawan bekerja lebih efektif,
 - b. Karyawan bekerja dengan menggunakan waktu yang lebih efisien, dan
 - c. Karyawan makin menguasai metode dan teknik bekerja yang diinginkan organisasi (perusahaan).
6. Pernahkah ada komplain terkait pelayanan Puskesmas?
Jika ada sebutkan
7. Apakah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan puskesmas Playen II?

Lampiran 2 : Hasil Wawancara

1. Informan : drg. Meinasti (pelayanan gigi dan mulut)

T (tanya) : Apa saja Job Description ibu di sini?

J (jawab) : Tugas saya penanggung jawab dari pelayanan gigi, dari pendaftaran, kemudian penyiapan alat, kemudian menyiapkan ruangan yang memenuhi standar, kemudian memeriksa pasien dari awal sampai selesai. Apabila ada tindakan, apa saja yang dipersiapkan seperti informed consent, penimbangan berat badan, tinggi badan, dan melakukan hal hal yang sesuai SOP yang sudah kami catat di sini, di poli gigi

T : Seberapa penting kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa bagi ibu?

J : Kualitas pelayanan sangat penting, dalam kurun waktu sekian bulan itu sudah rutin dilakukan dengan questionnaire, yaitu IKM Indeks kepuasan Pelayanan itu sudah ada di sini sehingga itu yang jadi ukuran kualitas pelayanan

T : Pelayanan seperti apakah yang bisa disebut sebagai pelayanan prima?

J : Pelayanan prima itu targetnya ke kepuasan pelanggan. Sudah ada pedoman, bahwa setiap tindakan pelayanan ada SOP nya. Dan juga disinergikan dengan hasil survey kepuasan.

T : Apakah ada hambatan selama melakukan pelayanan?

J : Ada, karena lokasi di Gunungkidul hambatannya air kurang & macet, padahal banyak melakukan tindakan, membersihkan alat. Kadang listrik, bisa dari PLN bisa dari internal karena wattnya terbatas.

T : Apakah ada komplain tentang pelayanan?

J : Complain dari pasien itu biasanya jika pasien antrinya terlalu lama. Pasien satu dengan yang satunya itu kadang tidak saling bisa mengerti, itu kadang yang masih belum ada jawaban untuk pelayan kita di sini. Karena memang di gigi ini kan banyak tindakan, otomatis kalau misalnya pasien banyak dan pelayanan itu lama misalkan karena pencabutan yang sulit, pasien pasien yang berikutnya itu

kurang bisa menerima. Pengennya cepat melakukan pelayanan, kita sudah melakukan pelayanan semaksimal mungkin, tapi ya kadang kadang hambatan hambatan yang lainnya juga mengikuti misalkan pencabutan sulit, atau kadang ada pasien anak anak yang rewel, itu kadang menghambat kami melakukan pelayanan

2. Informan : Sumikem (pelayanan Gizi)

T (tanya) : Apakah Job Describtion ibu?

J (jawab) : Tugas pelayanan ada dua, di luar gedung dan dalam gedung. Untuk yang di luar gedung kegiatan saya posyandu, tentang penimbangan balita juga ada kegiatan lansia, pengukuran tentang tinggi badan, berat badan. Kemudian juga penyuluhan yang ada hubungannya dengan lansia juga balita

T : Seberapa penting kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa bagi ibu?

J : Penting, karena banyak masyarakat yang belum sadar gizi.

T : Pelayanan seperti apakah yang bisa disebut sebagai pelayanan prima?

J : Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

T : Apakah ada hambatan selama melakukan pelayanan?

J : Ada, masyarakat belum menganggap penting tentang gizi

T : Apakah ada komplain tentang pelayanan?

J : Ada, konsultasi itu membutuhkan waktu lama, kadang ada yang tidak sabar antri.

3. Informan : Asih Winarni (pelayanan KIA-KB)

T (tanya) : Apa saja Job Description ibu di sini?

J (jawab) : Ada konseling, pelayanan, pengaduan, rujukan.

T : Seberapa penting kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa bagi ibu?

J : Penting, Kalau kita memberikan pelayanan yang baik, maka akan memberikan kepuasan pada pasien. Komplainnya juga jadi sedikit, pasien akan berkunjung kembali, dan tentunya mereka jug beda. Kalau kita

memberikan yang terbaik feedbacknya juga baik. Untuk komplain juga jarang, kunjungan meningkat, mungkin tidak hanya sakit tapi yang konsultasi juga ada.

T : Pelayanan seperti apakah yang bisa disebut sebagai pelayanan prima?

J : Secara waktu pelayanan mungkin waktu tunggu nya ga begitu lama, kita memberikan pelayanan yang ramah, kemudian sebetulnya sudah dengan SOP.

T : Apakah ada hambatan selama melakukan pelayanan?

J : Ada, pasien datang bersamaan, jadi tentu saja untuk pelayanan juga agak lama, apalagi ada tindakan Kalau ada yang tugas luar, otomatis satu ruangan bisa melakukan beberapa tindakan. Kalau ini kan ada beberapa bidan, satu ruang bisa satu satu. Kalau pas ada posyandu atau bias, satu bidan itu mengampu beberapa ruang. Jadi otomatis menunggunya juga lama. Kemudian pemahaman pasien (tentang rujukan BPJS) kita memberi pemahaman juga lebih lama, jadi menunggunya juga agak lama. Biasanya ada sedikit tapi ga banyak. Ya ada

yang komplain kok lama ga dipanggil panggil biasanya cepet, kalau pas ada penumpukan biasanya atau pas petugasnya hanya satu, karena mereka juga ada tugas lain.

T : Apakah belum ada petugas yang khusus menangani BPJS sehingga ibu harus menjelaskan sendiri?

J : Untuk yang entry misalnya klaim itu ada sendiri. Layanan bpjs khususnya KB itu kan ada bukti bukti yang harus kita setorkan di pihak bpjs, seperti bukti layanan, formulir pernyataan peserta harus kita isi, belum lagi ngumpulkan syarat syarat. Biasanya pasien pasien itu sudah disosialisaikan di posyandu , tapi namanya orang banyak kendalanya itu tidak membawa syarat, otomatis mereka kembali lagi, kalau tidak dia bawa tapi tidak dalam bentuk foto copy dan minta difotocopykan otomatis menyita waktu. Terus dia menggunakan jaminan apa enggak, jika menggunakan jaminan kita harus membuat klaim bpjs.

T : Apakah ada komplain tentang pelayanan?

J : Ada, ya hanya lama, menunggu lama. Kalau ga gini, seharusnya dia dirujuk, minta dilayani di sini (puskesmas).

4. Informan : dr. Neneng Sutinah (pelayanan umum)

T (tanya) : Apakah Job Description ibu?

J (jawab) : Melakukan pelayanan khususnya di pelayanan umum, memeriksa pasien. Pemeriksaannya banyak, ada pelayanan dan tindakan khusus dokter disini, selain tindakan ada pemeriksaan yang khusus dokter, juga mendiagnosa yang khusus dokter. Nanti saya yang menentukan semua perujukannya

T : Seberapa penting kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa bagi ibu?

J : Kualitas pelayanan penting. Soalnya yang menentukan bagus enggaknya pelayanan ya penyedia pelayanannya jadi semuanya harus tepat dan berkualitas

T : Pelayanan seperti apakah yang bisa disebut sebagai pelayanan prima?

J : Kalau di Puskesmas Playen II pelayanannya sesuai dengan tata nilai yaitu SABAR, dan sesuai motto Sopan Ikhlas Peduli. Untuk mencapai tentunya susah, tapi kami berusaha adil aja. Apa yang porsi kami, apa yang porsi Puskesmas, Apa yang bisa dilakukan ya dilakukan. Kalau kami sudah tidak bisa ya baru kita rujuk ke Rumah Sakit

T : Apakah ada hambatan selama melakukan pelayanan?

J : Ada, karena ada program yang baru, BPJS, jadi kita kadang melakukan tetapi harus sesuai SOP, tapi harus terkendala jumlah aplikasinya, terus terkendala tidak sesuai keinginan pasien kadang. Tapi memang sudah sesuai SOP nya dari BPJS. Misal pasien inginnya dirujuk di RS A, tapi tidak bisa karena sekarang sudah online, jadi harus RS yang ditentukan oleh BPJS.

T : Apakah ada komplain tentang pelayanan?

J : Ada, Paling banyak terkait rujukan, waktu tunggu pelayanan. Sebenarnya kita semua melakukan pelayanan cepet ya, sesuai. Misalnya dia datang langsung

ditangani. Tapi kan karena menumpuk jadi perlu waktu. Misalnya mbaknya Rekam Medis, mengantar RM nya 10 baru diantar. Kan memang kalo satu satu kan dia tenaga medisnya Cuma sedikit, jadi memang seperti itu. Tapi sebenarnya kalau masalah pelayanan itu sudah sesuai, maksudnya cepat, tepat, adil, sesuai urutan. Tapi kadang pasien kan taunya dia mengumpulkan duluan tapi panggilnya ketinggalan. Padahal itu RM nya mungkin sulit dicari atau gimana. Soalnya rekam medisnya cuma satu, terus farmasi juga cuma satu D3 nya. kalau di pelayanan umum kadang dokternya kunjungan, ada perawat yang penyuluhan, jadi kadang hanya tinggal satu perawat satu dokter, yang menjadikan terkendala waktu pelayanannya

5. Informan : Ratri Handayani (pelayanan Farmasi)

T (tanya) : Apakah Job Describtion ibu?

J (jawab) : Menerima resep, memberikan obat, memberikan informasi obat

- T : Seberapa penting kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa bagi ibu?
- J : Penting soalnya bisa menunjang pelayanan agar pelayanan bisa berjalan lancar
- T : Pelayanan seperti apakah yang bisa disebut sebagai pelayanan prima?
- J : Yang bisa bersinergi dengan unit unit lain,bisa memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.
- T : Apakah ada hambatan selama melakukan pelayanan?
- J : tidak ada
- T : Apakah ada komplain tentang pelayanan?
- J : Waktu tunggu terlalu lama, soalnya kan ga semua obat bisa dilayani dengan cepat, ada obat yang diracik dulu, butuh ketelitian khusus, begitu juga dengan obat obat yang lain

6. Informan : Hendi Astanto (pelayanan UGD)

- T (tanya) : Apakah Job Describtion bapak?

J (jawab) : Membuat jadwal untuk pelayanan gawat darurat perharinya, Di gawat darurat kan ada sistem Triase merah kuning hijau. Itu nanti ada jadwal orang orang yang ada di situ. Terus gawat darurat ada yang namanya semacam cored blue jika ada pasien. Contohnya pasien serangan jantung nanti dibagi jobdesc nya.

T : Seberapa penting kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa bagi ibu?

J : Penting, ada *time response*, jadi ketika ada pasien gawat darurat langsung bisa kita tangani.

T : Pelayanan seperti apakah yang bisa disebut sebagai pelayanan prima?

J :. Pelayanan prima ketika ada pasien membutuhkan pelayanan bisa ditangani sesuai dengan kemampuan kita sebagai puskesmas. Jadi cepat, tepat, akurat.

T : Apakah ada hambatan selama melakukan pelayanan?

J : Selama ini bisa kita tangani. Tidak pernah ada kasus yang berat, ketika ada kita rujuk ke Rumah Sakit.

T : Apakah ada komplain tentang pelayanan?

J : Belum ada

7. Informan : Sugita (bagian kepegawaian)

T (tanya) : Untuk penambahan karyawan baru, wewenangnya ada di Puskesmas atau Dinas pak?

J (jawab) : Dulu rekrutmen karyawan ada dua macam. Untuk THL (Tenaga Harian Lepas) itu bisa dilakukan oleh Puskesmas, tapi sekarang untuk penambahan walaupun itu THL tetap dari Dinas Kesehatan. Untuk sekarang semua fokus di Dinas Kesehatan. Jadi untuk penambahan pegawai THL maupun yang lain itu dari Dinas Kesehatan. Dari sini (Puskesmas Playen II) memberikan usulan, tapi dikabulkan dan tidak itu tergantung sana (Dinas Kesehatan).

T : Bagaimanakah alur ketika pasien datang sampai selesai?

J : Pertama masuk sudah disediakan mesin pendaftaran otomatis yang sudah terhubung dengan komputer pelayanan pendaftaran, ambil antrian di situ, setelah itu

menunggu dipanggil bagian pelayanan pendaftaran, nanti disampaikan keperluannya ke mana, ke pelayanan apa. Itu semua menggunakan sistem online yang ada di Puskesmas, namanya Simpomas (Sistem Informasi dan Manajemen Puskesmas). Jadi tinggal input nomor pendaftaran, nanti jika pengguna jasa atau pasien terdaftar di wilayah kerja Puskesmas Playen II, maka otomatis akan muncul datanya. Jika tidak atau belum terdaftar maka tidak akan muncul data. Seperti halnya KIS (Kartu Indonesia Sehat) atau BPJS

T : Untuk kontrol kinerja ada dimana pak? Apakah di kepegawaian?

J : Ada dua sumber medis dan TU, untuk kontrol langsung kepala Puskesmas. Kepegawaian hanya administratif pegawai.

T : Menurut bapak, apakah karyawan khususnya bagian pelayanan kinerjanya sudah efektif?

J : Kalau kita bicara efektif dan tidak, itu sebetulnya kurang. Masalahnya kurang SDM nya, SDMnya rangkap

tugas. Kemudian misal bagian pendaftaran hari ini ada jadwal Posyandu, dia sudah cepat-cepat berangkat karena pada jam dan tempat yang sudah ditentukan sudah ditunggu di desa. Jadi kurang efektifnya di situ. SDM nya kurang, tapi kita sebatas menerima.

T : Apakah karyawan sudah menggunakan waktu dengan lebih efisien?

J : Karyawan bekerja lebih dari efisien, apalagi program di Puskesmas itu tidak hanya satu macam. Jadi ada IKS (Indeks Kepuasan Pelanggan) itu tim. Jadi kadang dikejar waktu, dan malah kurang waktu, kalau kami IKS itu kadang pulang jam 4 (sore), padahal kami jam kerja aslinya sampai jam 14.30, tapi kami pulang jam 4 jam 5 itu biasa. IKS itu kita survey ke rumahnya (masyarakat), satu tim 4 orang. Jadi nanti dijadwal agar sebagian di kantor melakukan pelayanan, sebagian survey IKS

T : Apakah karyawan semakin menguasai metode dan teknik yang diinginkan organisasi?

J : Pelan pelan menguasai metode dan teknik bekerja yang diinginkan. Contohnya kami TU, tapi di IKS itu ada bahasa bahasa medis, mau tidak mau kami harus bisa. Belum lagi di Posyandu, Lansia, Balita, itu juga banyak sekali istilah medis nya.

T : Apakah komplain yang masuk ditindak lanjuti sampai ke pegawain? Atau seperti apa pak?

J : Terutama bu kepala TU dan kepala Puskesmas tentang mekanisme kenyamanan pelayanan itu yang menentukan sikap. Kita cukup mencatat aja. Ada tindakan juga terhadap karyawan yang menerima komplain. Nanti ditempatkan ulang.

T : Bagi bapak pelayanan prima itu seperti apa?

J : Setahu saya, pelayanan prima adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat semaksimal mungkin.

T : Apakah upaya yang sudah dilakukan untuk mendukung pelayanan prima?

J : Karyawan ditempatkan sesuai profesinya, dan memberikan kegiatan semaksimal mungkin untuk

memberikan pelayanan prima. Jadi menempatkan tenaga sesuai bidang dan *basic* pendidikan SDM nya. Rata-rata untuk bagian Tata Usaha yang menunjuk (menempatkan) Kepala Puskesmas, kalau tenaga medis sudah langsung dari Dinas Kesehatan

8. Informan : Sudarini (pelayanan pendaftaran)

T (tanya) : Apakah Job Description ibu?

J (jawab) : Pasien datang, langsung memencet di mesin pendaftaran, ambil nomor urut. Untuk pasien lama yang sudah pernah berobat dan memiliki kartu pendaftaran, kemudian scann barcode kartu bpjs atau kartu pendaftaran, langsung terhubung di sistem puskesmas, dan muncul data datanya, kemudian kami menyiapkan rekam medisnya, setelah itu ditanya keperluannya periksa apa, kemudian rekam medis diserahkan ke Bagian Pelayanan yang dituju. Untuk pasien baru, didata dulu, syaratnya dengan KTP, KK, atau Kartu jaminan,

setelah itu dibuatkan kartu pendaftaran yang nantinya harus dibawa jika berobat kembali.

T : Seberapa penting kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa bagi ibu?

J : Penting, memperlancar (memudahkan) pasien.

T : Pelayanan seperti apakah yang bisa disebut sebagai pelayanan prima?

J : Pelayanan prima adalah pelayanan yang segera ditangani, cepat dilayani. Kalau ada kerjaan sampingan (tugas lain) yang diutamakan tetap pasien

T : Apakah ada hambatan selama melakukan pelayanan?

J : Ada, pasien yang tidak bawa kartu pendaftaran, listrik mati jadi susah untuk mencari nomor pendaftaran (karena komputer juga mati).

T : Kalau tidak bawa kartu pendaftaran apakah tetap dilayani?

Y : Tetap dilayani, tetapi menunggu agak lama (karena harus mencari). Sering dan banyak yang tidak bawa kartu.

T : Apakah ada komplain tentang pelayanan?

J : Ada, pasien sering tidak sabar menunggu.

9. Informan : Kustriyadi (pelayanan Laboratorium)

T (tanya) : Apakah Job Description bapak?

J (jawab) : Memeriksa darah, urine, feses, jadi kami juga kerjasama dengan program, program misi, ada program PTN (Penyakit Tidak Menular), ada Lansia juga. Jadi kami keluar, kami memeriksa di luar, di Posyandu, dan di anak sekolah juga. Untuk sekolah kami kerjasama dengan tim UKS. Jadi harus terjadwal dulu biar tidak kosong nantinya

T : Kalau bapak sedang ke lapangan, berarti petugasnya kosong?

J : Iya, nanti ditangguhkan dulu. Jadi harus terjadwal dulu. Yang mengatur yang di pelayanan pendaftaran.

T : Seberapa penting kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa bagi ibu?

J : Penting, sesuai dengan visinya mewujudkan kesehatan yang baik di wilayah kerja. Yang terbaik itu dalam artian pasien itu puas.

T : Pelayanan seperti apakah yang bisa disebut sebagai pelayanan prima?

J : Pelayanan yang sesuai dengan standar. Karena setiap bagian kan ada standarnya tersendiri.

T : Apakah ada hambatan selama melakukan pelayanan?

J : Ada, listrik kadang mati. Reagen (peralatan cek lab) kadang kehabisan.

T : Apakah ada komplain tentang pelayanan?

J : Tidak ada.

10. Informan : Rusmini (Kasubag TU)

T (tanya) : Untuk penempatan SDM apakah ada kriteria tersendiri?

J (jawab) : Pertama dilihat *basic* pendidikannya. Apabila dilakukan pergeseran (pindah bagian) dilakukan berdasarkan hasil kinerja. Misalnya ada yang kurang

telaten untuk di bagian pendaftaran mungkin bisa digeser. Jika pendaftaran cenderung berinteraksi dengan pasien, mungkin kurang sabar dsb, bisa digeser ke yang lebih bersifat non orang, ketemu yang bukan orang, misalnya digeser ke bagian surat menyurat, dsb. Kemudian juga dilihat dari keahlian, jadi walaupun dengan tingkat pendidikan yang sama tetapi mempunyai keahlian yang cenderung berbeda, hal tersebut bisa dilihat dari hasil kinerja. Misalkan hasil kinerja kurang maksimal dapat dilihat sebenarnya apa penyebabnya.

T : Apakah ada penilaian rutin?

J : Ada, setiap PNS ada penilaian rutin. Jadi di awal tahun membuat target kinerja dalam satu tahun, penilaian dilakukan atasan langsung. Kalau TU oleh Kasubbag TU, kalau medis oleh kepala Puskesmas. Di systemnya sudah di setting seperti itu oleh BKPPD.

T : Selama ini hubungan antar bagian terkait pelayanan bagaimana?

J : Tentunya baik, karena di setiap bulan kami mengadakan Lokakarya Mini untuk membahas hasil capaian kinerja dan hambatan-hambatannya. Dari hambatan itu jika ada ketidaksesuaian kerjasama antar bagian bisa mereka sampaikan. Tapi selama ini sudah bagus.

T : Apakah pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Playen II sudah sesuai Prosedur yang ditetapkan?

J : Sudah, masing masing unit punya SOP, dan dikontrol tim audit internal yang mengadakan pemantauan.

T : Pelayanan seperti apa yang ibu harap bisa diberikan kepada pengguna jasa?

J : Yang memenuhi keinginan masyarakat. Setiap tahunnya kami rutin mengadakan Survey kepuasan masyarakat, Ada dua kali dalam setahun, di situ kami analisa bersama dari masukan masyarakat, dan kami berusaha untuk cari solusi bersama. Utamanya karena kita berurusan dengan pelanggan ya meningkatkan kepuasan pelanggan itu yang ingin kami capai. Contoh

di tahun kemarin hasil IKM 2018 semester 1 terendah penilaian masyarakat itu di sarana prasarana, mungkin karena saat itu kami masih berbenah di fisiknya, kami baru juga dikasih gedung yang ini (sekarang), banyak hal yang harus diperbaiki seperti belum ada tempat parkir dsb. Ternyata itu juga menjadi masukan masyarakat, nilai terendahnya di sarana prasarana. Lalu kami lebih banyak kami arahkan ke sana. Kemudian yang di semester dua ini, memang waktu pelayanannya yang dirasa oleh masyarakat itu nilai terendahnya di situ. Memang betul, walaupun sudah ada penyampaian informasi, penyuluhan dsb, tentang pelayanan yang ada di sini memang tidak semua pelanggan itu bisa memahami apa yang sebenarnya membuat lama. Contohnya di pendaftaran, disamping didaftar dulu seperti biasanya, untuk pengguna kartu jaminan itu harus di entry dulu di aplikasinya BPJS apakah pelanggan tersebut termasuk atau tidak di kami. Intinya masih terus memberikan pemahaman pada masyarakat untuk hak

kewajiban mereka. Contoh wajib membawa kartu, itu saja masih banyak pelanggan yang selalu dengan tenang menyampaikan lupa, padahal sudah sering diingatkan. Jadi waktu penyelesaian pelayanan menjadi panjang pun tidak mesti dari petugasnya sendiri, kadang faktor pengguna jasa kurang menepati kewajiban mereka.

T : Untuk peralatan apakah sudah lengkap?

J : Untuk ukuran Puskesmas rawat jalan, peralatan sudah memenuhi syarat yang seharusnya ada. Jika ada yang perlu diperbaharui juga sudah diperbaharui, contohnya kemarin alat untuk jantung yang rusak juga sudah kami perbarui.

T : Aturan untuk penampilan karyawan bagaimana?

J : Untuk pakaian dinas sudah ada Perbub (Peraturan Bupati), tentunya aturan aturan itu yang harus kami terapkan di Puskesmas Playen II

T : Bagaimana tentang pengetahuan karyawan?

J : Setiap bulan diadakan lokakarya mini, diantaranya untuk menyampaikan program program baru yang ada. Memang kami harapkan di setiap rapat kami tekankan tidak boleh izin. Karena jika ada program baru biar semua karyawan itu tahu. Karena pengetahuan itu akan meperlancar kami dalam memberikan pelayanan. Misalkan BPJS saja harus tanya ke Kasubbag TU, itu kan menghambat. Jadi mereka yang di pendaftaran pun harus paham.

T : Apakah dilakukan pelatihan juga?

J : Pelatihan itu selama ini penyelenggara masih di Dinas, kemudian BKPPD. Kami sifatnya mengajukan usulan. Jadi dari hasil evaluasi kinerja karyawan diketahui bahwa (misalnya) si A itu perlu dilatih ini. Itu kami sebatas mengusulkan, yang menindaklanjuti Dinas dan BKPPD. Kemudian untuk pelatihan pelatihan, seminar yang belum diadakan dinas dan BKPPD, dan ada penawaran dari pihak ketiga yang sekiranya menurut kami itu penting, kami juga menganggarkan biaya untuk

pelatihan dan seminar setiap tahunnya. Yang belum ada tindak lanjut dari Dinas dan BKPPD kami biayai dari anggaran itu. Kami mewajibkan yang habis pelatihan menyampaikan hasilnya. Ada sharing setiap kali lokakarya mini. Bahkan pertemuan tidak harus sekali dalam sebulannya. Kalau dirasa ada yang harus segera ditindak lanjuti, ada pertemuan lagi

T : Menurut ibu, apakah karyawan khususnya bagian pelayanan kinerjanya sudah efektif?

J : Sudah, karena dari hasil IKM itu kita bicarakan bersama, jadi selalu kami upayakan perbaikan perbaikan. Harapannya masyarakat puas dengan pelayanan kami.

T : Apakah karyawan sudah menggunakan waktu dengan lebih efisien?

J : waktu bekerja sebagian besar efisien. Jadi, medis dan paramedis, kemudian administrasi punya tugas sendiri sendiri. Misalnya ada yang tidak efisien bisa ketahuan ketika harusnya saatnya laporan, belum laporan

T : Apakah komplain yang masuk ditindak lanjuti ?

J : selain IKM ada kotak saran, sms, WA. Sekiranya ada yang erlu ditindaklanjuti diadakan pertemuan.

T : Bagi ibu pelayanan prima itu seperti apa?

J : Kami punya motto, Sopan, Ikhlas, Peduli, untuk meningkatkan mutu pelayanan. Kenapa kami ambil itu? Karena pernah juga hasil survei kepuasan kami di tahun 2017 itu ada yang menyampaikan bahwa petugas di salah satu unit kurang ramah, seperti itu kami tindak lanjuti, kami motivasi, kami berikan pemahaman bahwa pelayanan itu kami yang membutuhkan. Kesannya kan seperti masyarakat yang membutuhkan kami, tapi secara timbal balik kan kami juga membutuhkan masyarakat untuk menciptakan pembangunan kesehatan yang optimal di wilayah kerja kami.

T : Apakah upaya yang sudah dilakukan untuk mendukung pelayanan prima?

J : Setiap tahun ada penilaian kinerja Puskesmas, baik itu admin, UKP (Unit Kerja Pelayanan) nya, mutu kliniknya, juga semua program. Dari situ nanti bisa kami

lihat kinerja mana yang belum tercapai, kemudian kami cari kendalanya.

T : Tentang kekurangan personil SDM yang melakukan pelayanan karena tugas lapangan bagaimana?

J : Dari hasil analisis yang kami buat, dapat diketahui di Puskesmas Playen II itu yang belum ada tenaga apa, yang masih kurang tenaga apa, dan dibuat usulan ke Dinkes. Tapi untuk rekrutmen pegawai bukan kewenangan kami. Untuk mengusulkan rekrutmen THL bisa saja, tapi juga harus memperhatikan ketersediaan anggaran kami, tidak serta merta karena ingin memenuhi kebutuhan SDM terus merekrut tanpa memperhatikan gaji mereka. Satu satunya jalan ya kita optimalkan karyawan yang ada. Dan pelaksanaan kegiatan pelayanan di masyarakat itu menyesuaikan dengan kemauan masyarakat waktunya. Jadi satu satunya jalan ya membagi personil. Ya memang berat bagi mereka, bahkan kadang di sini paramedis yang seharusnya tidak ditambahi kegiatan diluar ke medis an terpaksa

ditambahi. Tetapi karena keterbatasan SDM jadi harus dimaksimalkan.

T : Tentang listrik yang sering mati dan air bagaimana?

J : Tahun ini kami menganggarkan untuk tambah daya listrik sekitar 40 jutaan. Penyebab daya menjadi kurang adalah untuk memenuhi sarana prasarana yang memenuhi syarat. Contoh AC di ruang Laboratorium yang tadinya hanya satu, agar sesuai standar harus ada dua AC. Kemudian penambahan alat, misal komputer, alat kedokteran. Jadi kami susuli dengan penambahan daya listrik. Untuk masalah air itu diluar kewenangan kami, karena kami menggunakan PAM desa. PAM Desa ini mempunyai kebijakan buka tutup aliran air tetapi jadwalnya tidak pasti. Yang sudah kami usahakan adalah menambah penampungan air, tetapi kadang air mati lama, dan ketika mengalir hanya sebentar, jadi untuk mengisi juga susah.

11. Informan : Supriyono (Kepala Puskesmas)

T (tanya) : Selama ini hubungan antar bagian terkait pelayanan bagaimana?

J (jawab) : Untuk 36 karyawan yang terdiri dari 28 PNS dan 8 THL sudah kami beri tugas sesuai dengan tupoksi masing masing. Ya dikarenakan SDM kami itu kurang, sehingga ada beberapa karyawan yang tugasnya *double* atau kami beri tugas tambahan, sehingga ada yang merangkap. Tapi semua itu sudah kami sesuaikan dengan kondisi masing masing, contoh ada medis, ada non medis, ada admin atau tata usaha. Jadi kalau dipandang dari segi akreditasi itu pembagian tugasnya ada tiga kelompok besar, yaitu di UKP, UKM, dan di Admin. Sehingga upama ada tugas yang *double* itu sudah sesuai di tiga kelompok tersebut. Kami sudah mengadakan usulan untuk penambahan SDM baik ke Dinas Kesehatan maupun ke BKPPD. Namun realisasi itu sulit, dikarenakan ya mungkin pihak Pemda sendiri ada kebijakan-kebijakan yang mungkin mempertimbangkan gaji dsb. Disamping itu kami telah

diberi semacam aturan dari Bupati untuk penambahan SDM. Tapi itu hanya merupakan tenaga pegawai non PNS, tenaga tidak tetap, atau kontrak atau THL.

T : Untuk kontrol kinerja bagaimana?

J : Setiap bulan karyawan mempunyai tanggung jawab laporan, setiap bulan kami mengadakan rapat dan lokakarya mini. Semua pencapaian, kendala, tindak lanjut, sudah diwadahi oleh perencanaan tersebut. Tahapannya rapat bulanan, rapat tri bulanan, rapat lintas sektor, seperti awal Januari ini kami membuat PTP (Perencanaan Tingkat Puskesmas) dan RUK (Rencana Usulan Kegiatan). Kami rencanakan 3 hari, mengundang lintas sektor, kami adakan paparan yang juga ditunggu Dinas Kesehatan kabupaten Gunungkidul. PTP tersebut kami paparkan dan ditanggapi oleh semua pihak tersebut.

T : Apakah pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Playen II sudah sesuai Prosedur yang ditetapkan?

J : Sudah, kami memulai BLUD dan kami telah melaksanakan aturan tersebut. Pelaksanaannya sudah

sesuai prosedur dan aturan yang berlaku. Kendala di lapangan tentu ada.

T : Menurut bapak, pelayanan seperti apakah yang bapak harapkan?

J : Sesuai dengan visi misi kami, kami melaksanakan pelayanan tingkat dasar dan juga untuk mengembangkannya itu menjadi kami punya tata nilai juga yang bisa kita singkat SABAR, yaitu Semangat, Aman, Bermutu, Adil, dan Ramah

T : Bagaimana tentang kondisi fisik, peralatan dan penampilan personil?

J : Macam macam tolak ukurnya, kalau mengacu pada Permenkes nomor 14 tahun 1975, kami kurang ruangnya, tapi dikarenakan di Gunungkidul ini serba terbatas, kami harus pintar menyesuaikan keadaan. Seperti saat ini, dengan ruangan-ruangan yang masih kurang ini, kami berupaya menata agar pelayanan itu bisa terlaksana.

- T : Apakah kemampuan petugas untuk melakukan pelayanan sudah bisa diandalkan dan akurat?
- J : Sudah, penempatan SDM sudah sesuai dengan bidangnya masing masing, dan terbukti kemarin kami telah melaksanakan maju akreditasi itu Alhamdulillah mendapat nilai Madya
- T : bagaimana tentang pengetahuan karyawan?
- J : Kami sebetulnya masih butuh ya seperti tambahan pelatihan-pelatihan itu untuk BKPPD karyawan sudah selesai semua untuk paramedisnya, dan kami mengajukan. Dan untuk yang admin itu kursus komputer dsb juga kami ikutkan. Itu sesuai dengan permintaan dari BKPPD (Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan pelatihan Daerah).
- T : Menurut bapak, apakah karyawan khususnya bagian pelayanan kinerjanya sudah efektif?
- J : Sudah, bahkan ada semacam kekecewaan kalau ada pasien datang tetapi sudah tutup, terkecuali UGD.

T : Apakah karyawan sudah menggunakan waktu dengan lebih efisien?

J : Untuk waktu ini, kami harus betul betul *manage* atau membagi waktu, karena kegiatan ini kan boleh kami katakan tugas pokok dan tugas integrasi. Tugas integrasi itu seperti tugas Posyandu, Pusling, Kunjungan di lapangan, jadi yang seharusnya terfokus di pelayanan dikarenakan sudah sepakat kalau yang dijadwalkan Posyandu Lansia atau Balita ya harus berubah pindah tugas sesuai jadwal yang ditentukan itu tadi. Sehingga dapat dikatakan sudah efisien.

T : Apakah karyawan semakin menguasai metode dan teknik yang diinginkan organisasi?

J : Sudah menguasai metode dan teknik bekerja, dikarenakan sudah ada pantauan laporan kinerja setiap bulan dari masing masing program. Umpamanya ada kendala, pasti sudah ada teguran lewat Kepala Puskesmas. Namun selama ini lancar lancar, sesuai bidang programnya masing masing sudah berjalan.

T : Apakah ada komplain terkait pelayanan?

J : Ada, karena standar pengetahuan masyarakat atau pasien kan berbeda beda. Jadi kalau sakit ingginnya pelayannya cepat segera ditangani. Namun itu juga tergantung jenis pelayanannya. Contoh : pelayanan laboratorium, ini pelayanan yang paling lama karena paling teliti dan untuk menegakkan diagnosis. Tetapi pasien pemikirannya tidak sejauh itu, jadi langsung memberi tulisan di kotak saran bahwa pelayanan di laboratorium lama. Semua saran kami rapatkan di forum, jika ada yang memberikan data diri, kami berikan pemahaman langsung ke yang bersangkutan.

T : Bagi bapak pelayanan prima itu seperti apa?

J : Pelayanan yang menyenangkan, mmenuhi standar yang ada, tidak menyalahi prosedur yang ada, sehingga bisa memberikan pelayanan yang maksimal, cepat, prosedural, sesuai aturan yang ada. Kesimpulannya adalah pelayanan yang menyenangkan dan semua pihak mendapatkan kepuasan.

T : Apakah upaya yang sudah dilakukan untuk mendukung pelayanan prima?

J : Upayanya adalah mengadakan evaluasi setiap bulan, membuka kritik dan saran, mengadakan refreshing penggalangan komitmen, study banding ke tempat lain.

T : Tentang kekurangan personil SDM yang melakukan pelayanan karena tugas lapangan bagaimana?

J : Kami sudah mengajukan usulan penambahan SDM baik ke Dinas Kesehatan maupun BKPPD. Namun realisasi itu sulit, mungkin karena pihak Pemda ada kebijakan-kebijakan pertimbangan gaji dsb. Disamping itu telah diberi semacam aturan dari Bupati untuk penambahan SDM. Tapi itu hanya Tenaga tidak tetap atau kontrak. Disamping itu kami kurang bisa menerima jika kami sudah maksimal tetapi dianggap pasien lama.

T : Tentang listrik yang sering mati dan air bagaimana?

J : Untuk air kalau musim hujan sudah tidak sulit, hanya pas musim kemarau kemarin memang sulit dan banyak yang komplain. Kami atasi dengan membeli air tanki dan

kami masukkan di bak (penampungan. Untuk listrik kamu berencana menganggarkan dana sekitar 42 juta untuk menjadikan satu tiga meteran listrik dan menambah daya, hal tersebut hanya tinggal menunggu realisasi. Kami juga sudah menyediakan genset yang otomatis akan hidup ketika listrik.

T : Penempatan petugas prosedurnya bagaimana?

J : Penempatan SDM sudah sesuai dengan bidangnya masing masing. Kalau untuk penempatan ruangan, itu kami prihatin ke bangunan fisik, itu memang ruangnya itu kurang. Rencananya kami akan mendapatkan bangunan lagi untuk ruang tata usaha, agar yang sekarang satu ruangan masih digunakan bersama sama (keuangan, kepegawaian, dsb), nantinya bisa mendapatkan ruang sendiri-sendiri. Sehingga apabila pasien ada keperluan untuk ke tata usaha, pelayanan juga lebih baik. Master plan kami nantinya bentuk O kalau dilihat dari atas.. Untuk dananya sendiri tergantung

kemampuan Dinas kesehatan kabupaten Gunungkidul, sehingga kami juga sabar menunggu.

T : Dengan adanya rangkap tugas apakah tidak mengurangi kualitas pelayanan?

J : Saya kira tidak, karena rangkap tugas juga disesuaikan bidangnya.

T : Untuk Indeks kepuasan apakah mempengaruhi kebijakan bapak terkait kinerja pelayanan?

J ; berpengaruh, karena indeks ingin mengetahui kelemahan kinerja Puskesmas Playen II, dan hasilnya sangat signifikan. Tapi hasilnya kami evaluasi juga.

12. Informan : Abdul Aziz (Kepala Bagian Sumber Daya kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul)

T (tanya) : Bagaimanakah gambaran tentang penempatan karyawan di Puskesmas?

J (jawab) : Secara umum untuk penempatan karyawan memang dikoordinasikan di Dinas Kesehatan kabupaten Gunungkidul dengan OPD (Organisasi Perangkat

Daerah) terkait, secara khusus adalah dengan BKPPD yang mengelola kepegawaian, dari situ kemudian kita membuat analisis jabatan baik itu Job Deskripsi maupun Job Spesifikasi kebutuhan dari masing masing Puskesmas. Dari hasil analisis jabatan kemudian kita petakan sesuai dengan peraturan menteri kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, jadi ada standar minimal kebutuhan Sumber Daya Kesehatan di Puskesmas. Di layanan kesehatan ini cukup kompleks, berbeda dengan perkantoran yang lain, katakanlah di sekolah misalnya, itu kebanyakan spesifikasinya kan TU, Guru, atau tenaga pendidik. Tapi kalau di kesehatan itu ada Dokter, perawat, bidan, laboratorium, dll. Secara khusus untuk pelayanan ini yang langsung bersentuhan dengan pasien, mulai dari pendaftaran, perawat, dokter, bidan, laboratorium, gizi, saya kira semua sudah punya spesifikasi sendiri sendiri, dan penempatannya juga dilakukan sesuai dengan profesi mereka masing masing.

T : Bagaimana tentang kondisi fisik, peralatan dan penampilan personil?

J : “Dari lima kabupaten di DIY, kondisi Gunungkidul ini sangat spesifik. Kalau di Kota Madya Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, itu sangat banyak yang ingin bekerja di sana. Tapi di Gunungkidul itu sangat istimewa, kalau Gunungkidul itu menjadi pantangan orang untuk bekerja di Gunungkidul. Apalagi ditambah dengan moratorium penerimaan CPNS beberapa tahun yang lalu kita menghadapi kesulitan banyak kekurangan kebutuhan SDM.

Dari sisi APBD Kabupaten Gunungkidul juga sangat terbatas, sehingga kita tidak bisa leluasa untuk membuat perencanaan maupun rekrutment SDM maupun kebutuhan peralatan kesehatan yang dibutuhkan. Sehingga ini membuat kita harus melakukan sebuah kreatifitas bagaimana caranya apa yang kita miliki ini mampu memberikan layanan kepada masyarakat.

Dan secara umum boleh dibilang untuk fasilitas sarana gedung kita sudah menjelang ending untuk penatan gedung yang ada di 30 Puskesmas, untuk sesuai dengan permenkes 75. Kemudian dengan sarana prasarana peralatan kita juga punya aplikasi ASPAK untuk melihat ketercukupan kebutuhan sarana prasarana di Puskesmas dari entryan Puskemas kemudian kita rekap di kabupaten apakah ada kebutuhan yang masih diperlukan.” Kemudian dari sisi SDM juga demikian, meskipun dalam kondisi yang relatif terbatas, ditunjang dengan luas wilayah yang sangat besar, kita tetap berupaya untuk memenuhi kebutuhan. Dalam keterbatasan baik pembiayaan maupun SDM, kita berupaya untuk menjawab tantangan adanya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik sehingga dari 30 Puskesmas itu kita sudah berupaya dengan sertifikasi Puskesmas model ISO, kemudian berkembang di era 3-4 tahun terakhir ini kita sudah lakukan akreditasi Puskesmas. Dan tahun kemarin 30

Puskesmas sudah terakreditasi semua. Akreditasi ini dalam rangka untuk kepuasan pelanggan, keamanan pasien, ini merupakan satu proses tahapan untuk menjawab tantangan

T : bagaimana tentang pengetahuan karyawan?

J : Untuk mencapai pelayanan prima itu memang ada proses, ada tahapan. Jadi masing masing Puskesmas ada Motto, ada Budaya kerja, semua sudah mengarah kepada perilaku teman teman Puskesmas.

T : Apakah Dinas mengadakan pelatihan?

J : Sangat banyak kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh Puskesmas. Puskesmas sekarang posisinya sudah BLUD (Badan Layanan Umum Daerah), jadi Puskesmas punya fleksibilitas untuk pengelolaan anggaran di masing masing Puskesmas. Puskesmas melakukan kegiatan pelatihan sesuai kebutuhan yang dihasilkan dari analisis masing masing Puskesmas. Dari kegiatan PDCA (Plane, Do, Check, Action) ini dia juga mereview kembali beberapa peningkatan kompetensi dari masing masing

SDM kemudian Dinas Kesehatan juga melakukan hal itu, kemudian kita lihat seberapa jauh Puskesmas punya kemampuan. Jadi di era BLUD ini masing masing berbeda kemampuan secara finansial. Kalau tidak mampu, ini yang *dihandle* oleh Dinas Kesehatan, sehingga Dinas kesehatan Gunungkidul tahun 2019 ini menganggarkan sekitar 203 personil yang akan kita diklatkan sesuai dengan kebutuhan.

T : Menurut bapak, pelayanan prima itu pelayanan yang bagaimana?

J : Sebenarnya hanya berbeda bahasa, kalau dulu kami menggunakan model ISO, saat ini kami menggunakan model akreditasi Puskesmas. Ada standar standar yang harus dipenuhi dalam akreditasi.tetapi tujuan utama pelayanan prima sama dengan tujuan akreditasi. Intinya terus menerus melakukan perubahan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan, dengan tujuan utama pasien harus aman, jadi semua tindakan harus sesuai prosedur yang selalu dievaluasi, direncanakan, di cek

ulang dst supaya semakin bagus. Karena tuntutan masyarakat setiap tahun berubah, ini yang harus kita sikapi.

T : Kontrol kinerja hanya dilakukan oleh Puskesmas atau Dinas juga?

J : Secara umum, baik personal maupun organisasi ada fase atau gradasinya, tahap pertama di Puskesmas oleh Tata Usaha, dilaporkan ke Dinas.

T : Upaya apa yang sudah dilakukan Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan puskesmas?

J : Pertama dari sisi sarana prasarana, dinas Kesehatan berusaha meningkatkan sarana dan prasarana Puskesmas. Gedung kami disesuaikan standar yang ditetapkan Pemerintah, kemudian dari Puskesmas melakukan inovasi agar tampilan Puskesmas semakin baik. Peralatan berusaha selalu di upgrade sesuai teknologi kedokteran yang berkembang pesat. Kemudian SDM disesuaikan dengan perundangan baru dengan

minimal berpendidikan D3, sehingga secara otomatis ada upgrade pengetahuan dan pelayanannya diharap semakin baik juga. Harapannya Puskesmas punya fleksibilitas untuk merekrut tenaga kontrak sendiri, dan bisa memenuhi kebutuhan kebutuhan yang tidak bisa disediakan akibat moratorium penerimaan CPNS beberapa waktu lalu. Kemudian kita dorong Puskesmas untuk akreditasi, selama tiga tahun secara bertahap 30 Puskesmas sudah terakreditasi. Dan 2019 ini Puskesmas kita minta mempersiapkan reakreditasi Puskesmas. Harapannya Puskesmas yang kemarin hanya lulus dasar bisa naik grade, bisa lulus Madya, Utama, Paripurna.

T : Bagaimana upaya mengatasi complain waktu tunggu terlalu lama dengan beberapa alasan yang sudah disampaikan?

J : Harus kita cek kembali tentang lamanya waktu tunggu, karena sebenarnya di masing masing Puskesmas itu sudah ada SOP untuk pelayanan pasien, nanti waktu tunggu nya berapa menit akan kita cek. Kalau melebihi

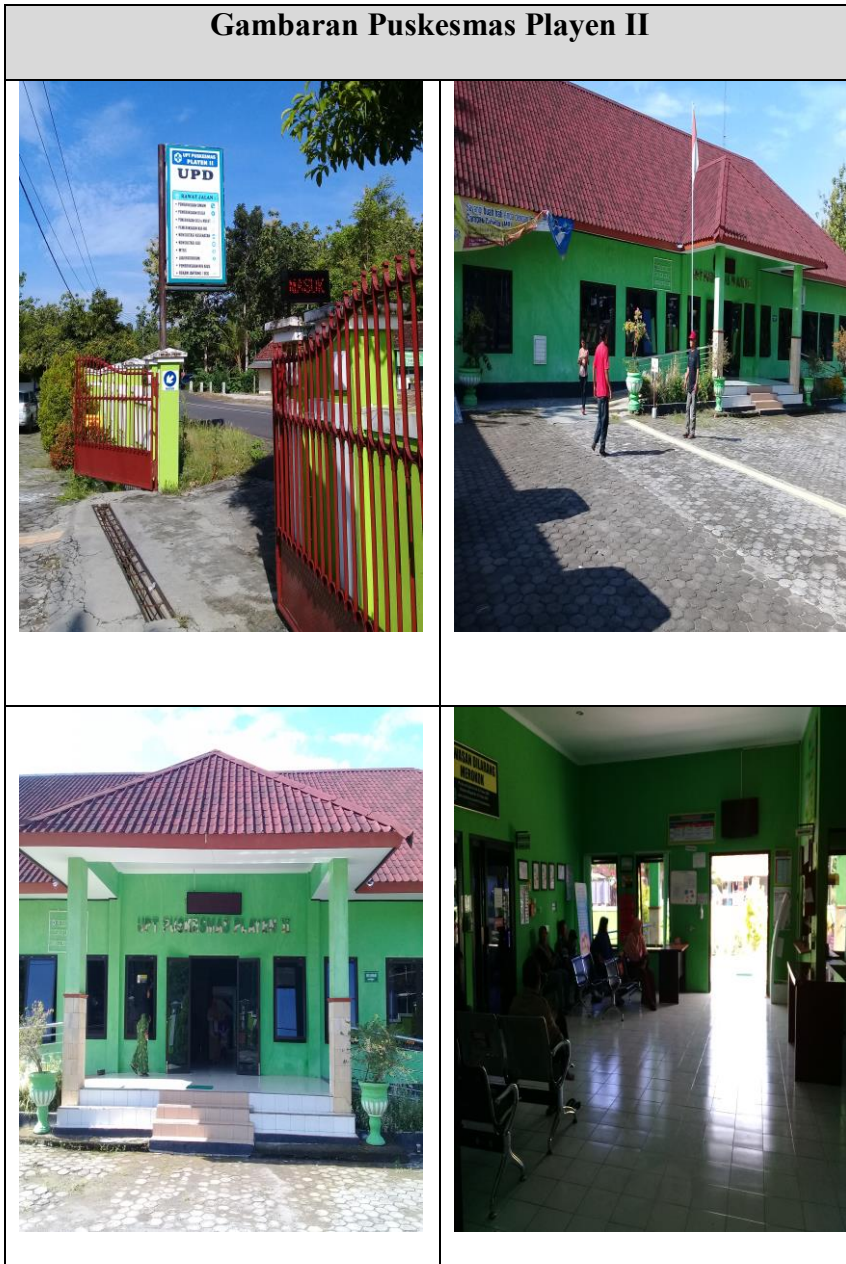
berarti harus ada perbaikan dalam penataan SOP ulang. Dalam pemikiran kita, untuk mengurangi masa tunggu, ini kita sampaikan pada Puskesmas agar Puskesmas mulai membuat sistem antrian online. Jadi pendaftaran pasien yang kita harapkan online. Sehingga mulai tahun ini ada pembukaan tenaga kontrak BLUD Puskesmas untuk tenaga teknologi informasi. Ini kaitannya nanti untuk pendaftaran online, entry laporan, termasuk masing masing Puskesmas kita harapkan punya web yang bisa diakses masyarakat termasuk survey kepuasan lewat web, komplain lewat media. Keterbatasan SDM itu kita sudah berupaya, kita sudah buka lowongan juga, tapi ternyata ada beberapa formasi yang tidak terpenuhi. sehingga kita akan tetap berupaya.

T : Bagaimana tanggapan Dinas tentang kendala listrik dan air seperti yang disampaikan?

J : Secara spesifik Gunungkidul itu adalah daerah yang sulit air, tapi kita melihat ada potensi, salah satunya bermunculan bor. Untuk listrik, kita menata bertahap

dari lokasi yang menjadi skala prioritas, yaitu Puskesmas-Puskesmas rawat inap terlebih dahulu, karena buka 24 jam. Karena secara pembiayaan APBD Gunungkidul juga terbatas, sehingga tidak bisa sekaligus. Kita juga anggarkan air untuk semua Puskesmas, terkait pembuatan sumu bor di masing masing Puskesmas, tetapi tentu saja juga menunggu dana.

Lampiran 3 : Dokumentasi



Wawancara



