

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Puskesmas Playen II Gunungkidul**

##### **1. Keadaan Geografis**

UPT Puskesmas Playen II merupakan salah satu Puskesmas yang ada di wilayah kecamatan Playen, terletak di sebelah barat kota kecamatan Playen kurang lebih berjarak 3,5 km tepatnya berada di jalan Playen – Banyusoco Km 3,5 Padukuhan Sawahan I, Desa Bleberan. Jumlah wilayah kerjanya meliputi 6 desa, 50 dusun, namun hanya 2 desa yang paling strategis mengakses ke UPT Puskesmas Playen II yaitu desa Bleberan dan Dengok. Sedangkan 4 wilayah desa lainnya yaitu Plembutan, Banyusoco, Ngleri dan Getas selain ke 4 Puskesmas Pembantu (Pustu) terdekat secara geografis lebih mudah mendapatkan pelayanan keluar wilayah baik di Puskesmas Playen I, Paliyan, Patuk I, Wonosari II maupun RSUD Wonosari.

## **2. Visi, Misi dan Strategi**

### **a. Visi**

Terwujudnya masyarakat di wilayah kerja UPT Puskesmas Playen II yang sehat dan mandiri

### **b. Misi**

1. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, melalui pemberdayaan masyarakat, termasuk swasta untuk tercapainya kemandirian masyarakat di bidang kesehatan
2. Menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan
3. Mengupayakan ketersediaan dan pemerataan sumber daya kesehatan
4. Menciptakan tata kelola pelayanan kesehatan yang baik

### **b. Strategi**

1. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan swasta dalam pembangunan kesehatan melalui kerjasama lintas program dan lintas sektoral

2. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau, bermutu dan berkeadilan, serta berbasis bukti, menyeluruh dengan pengutamaan pada upaya promotif dan preventif
3. Meningkatkan cakupan pembangunan kesehatan, melalui pendanaan yang ada di Puskesmas dan masyarakat
4. Meningkatkan pengembangan dan pendayagunaan SDM kesehatan yang merata dan bermutu
5. Meningkatkan ketersediaan, pemerataan, dan keterjangkauan obat dan alat kesehatan serta menjamin keamanan, khasiat, dan kemanfaatan, dan mutu sediaan farmasi, alat kesehatan dan makanan.
6. Meningkatkan manajemen kesehatan yang akuntabel, transparan berdayaguna dan berhasil guna untuk memantapkan pelayanan kesehatan yang bertanggungjawab.

### 3. Sumber Daya Kesehatan

Sumber daya kesehatan terdiri dari 3 bagian yaitu : sarana, tenaga, dan dana. Ketiga faktor tersebut saling mendukung di dalam mencapai pembangunan kesehatan.

#### a. Sarana dan Prasarana

Di wilayah UPT Puskesmas Playen II terdapat 1 Puskesmas induk, 4 Puskesmas pembantu, 6 Poskesdes, 3 Polindes, dan 50 Posyandu.

#### b. Tenaga Kesehatan

Indikator sumber daya kesehatan terdiri atas rasio dokter, dokter spesialis, dokter keluarga, dokter gigi, perawat ahli, ahli sanitasi, dan ahli kesehatan masyarakat per 100.000 penduduk. Kecukupan tenaga kesehatan merupakan hal yang perlu menjadi perhatian. Saat ini kecukupan tenaga kesehatan di Puskesmas Playen II masih belum memenuhi syarat/standar. Tetapi apabila dilihat berdasarkan analisa jabatan sudah mencukupi. Sedangkan untuk tenaga administrasi (akuntansi, rekam medik, komputer) dan *cleaning service* masih kurang.

Menurut data karyawan, di Puskesmas Playen II terdapat 28 tenaga PNS, 1 Bidan PTT, dan 7 THL.

Sedangkan untuk struktur organisasi di Puskesmas Playen II dapat dilihat pada tabel 4.1



### c. Pembiayaan Kesehatan

Sumber daya biaya merupakan salah satu dari sumber daya yang penting dalam membangun kesehatan, karena tanpa biaya kegiatan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Total anggaran kesehatan di Puskesmas Playen II tahun 2017 terdiri dari anggaran kesehatan Kabupaten/Kota yang bersumber dari anggaran DAU (kapitasi) dan BOK.

## **B. Kualitas Pelayanan Karyawan Puskesmas Playen II**

Pelayanan prima merupakan suatu konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik yang mengutamakan kepuasan pelanggan, untuk itulah pelayanan prima seringkali dikenal dengan pelayanan yang berkualitas tinggi. Beberapa hasil penelitian terkait kualitas pelayanan dalam SERVQUAL yaitu:

1. Tangibles: Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel

Peneliti melakukan beberapa kali observasi di lapangan, diantaranya hari Rabu tanggal 9 Januari 2019

dan hari Kamis tanggal 10 Januari 2019, pada saat jam pelayanan masih berlangsung. Fasilitas fisik bangunan Puskesmas Playen II sangat kelihatan sebagai bangunan baru. Dengan cat masih jelas dan bersih. Terdapat dua pintu gerbang yang masing masing merupakan akses masuk dan akses keluar lengkap dengan petunjuknya. Pada pintu masuk terdapat neon box besar bertuliskan UPT Puskesmas Playen II dengan keterangan rawat jalan apa saja yang dapat dilayani di Puskesmas Playen II. Area parkir tersedia, walaupun belum ada petugas yang mengatur, sehingga motor tidak tertata rapi. Jalan memasuki pintu utama terdapat dua akses, yaitu untuk pejalan kaki, dan untuk digunakan kursi roda atau semacamnya, dilengkapi juga dengan pegangan tangan.

Pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Playen II sudah didukung oleh teknologi dalam mempermudah pengguna jasa. Mesin pendaftaran otomatis dan online mempercepat dalam proses pendataan calon pasien, terintegrasi dengan komputer langsung di bagian pendaftaran. Terlihat ketika



memasuki loby utama terdapat banyak kursi yang dipenuhi antrian pasien. Peneliti melihat bahwa pasien pasien tersebut sudah mengetahui prosesnya. Terbukti ketika masuk, mereka langsung menuju mesin pendaftaran otomatis untuk scann kartu bpjs atau menyerahkan kartu pendaftaran kepada loket pendaftaran yang terdapat persis di sebelah mesin tersebut.

Seperti yang disampaikan oleh Sudarini petugas pelayanan pendaftaran pada wawancara hari Rabu, tanggal 23 Januari 2018.

“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.”

Hal tersebut didukung oleh pernyataan Sugita, S.Sos. bagian kepegawaian pada wawancara hari Rabu tanggal 23 januari 2018

“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.”

Informasi lengkap juga dapat dilihat di sekitar dinding loby, dari jenis dan jadwal pelayanan, biaya, dll. Sehingga memudahkan pengguna jasa mendapatkan informasi secara transparan. Kotak saran pun disediakan beserta nomor telepon untuk pengaduan. Petugas pelayanan juga dianggap sudah berpenampilan baik. Berpakaian rapi dan bersih. Untuk petugas wanita juga sudah menggunakan make up dan tidak berlebihan. Kepala Sub Bagian Tata

Usaha, Rusmini, SE. Menyampaikan pada wawancara hari

Sabtu tanggal 2 Februari 2019,

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

Terkait peralatan, beliau juga menyampaikan,

“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.”.

Mengenai kondisi fisik, dalam keterangannya, Kepala

Puskesmas Supriyono, SKM. pada wawancara hari Sabtu

tanggal 2 Februari menyampaikan,

“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. 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.”

Keterangan tersebut sesuai dengan kondisi real pada saat dilakukan observasi. Puskesmas Playen II mempunyai beberapa ruang yang sangat mendukung dalam kinerja pelayanan. Selain ruang untuk pelayanan kesehatan dan administratif, disediakan juga kursi kursi untuk menunggu di depan poli poli pelayanan, misal pelayanan umum dan pelayanan laboratorium. Selain itu terdapat juga mushola dan ruang laktasi. Ada juga space ruangan yang dimaksimalkan sebagai ruang bermain anak. Dilengkapi beberapa mainan anak, sehingga jika ada pasien anak atau ada pasien yang membawa anak, bisa mempergunakan space tersebut untuk mengurangi kejenuhan anak. Masing masing ruangan sudah dilengkapi papan nama ruangan, serta keterangan informasi nama petugas pada waktu itu. Pada saat melakukan interview yaitu hari Jumat tanggal 18 Januari 2019, hari Rabu tanggal 23 Januari 2019, dan hari Sabtu tanggal 2 Februari

2019, peneliti juga melakukan observasi pada masing-masing ruang pelayanan. Didapatkan hasil observasi bahwa masing-masing ruangan tersebut tertata rapi dan bersih. Buku, kertas, maupun peralatan tertata rapi. Gorden dan kursi juga masih layak pakai dan bersih.

Beberapa pernyataan tersebut di atas diperkuat oleh penyampaian Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas kesehatan Kabupaten Gunungkidul, Abdul Aziz, SKM, MPH., pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019,

“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.”

Selain kondisi fisik, dari beberapa wawancara yang dilakukan, ada beberapa hal yang dirasa menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan Seperti disampaikan oleh drg. x Wigati H. Bagian Pelayanan Gigi dan Mulut, pada wawancara hari Jumat tanggal 18 Januari 2019

“Berada di Gunungkidul, hambatan yang sering terjadi adalah air yang kurang, dan macet. Padahal pelayanan gigi banyak melakukan tindakan, sterilisasi, dan air sering habis atau macet. Listrik juga kadang mati, penyebabnya kadang dari PLN sendiri, kadang dari internal yaitu watt atau dayanya terbatas.”

Hal yang sama disampaikan Kustriyadi, Amd. AK. Bagian Pelayanan Laboratorium, pada wawancara hari Rabu tanggal 23 Januari 2019

“Listrik kadang mati, kalau listrik mati ya sudah. Kadang dari PLN, kadang dari kita sendiri.”

Dari hal tersebut disampaikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha Rusmini,SE. Pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019

“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.”

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Supriyono, SKM, Kepala Puskesmas, pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019

“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 sebkitar 42 juta untuk menjadikan satu tiga meteranlistrik dan menambah daya, hal tersebut hanya tinggal menunggu realisasi. Kami juga sudah menyediakan genset yang otomatis akan hidup ketika listrik mati.”

Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas kesehatan Kabupaten Gunungkidul, Abdul Aziz, SKM, MPH., sudah sangat memahami hal tersebut, bahkan sudah mencari beberapa alternatif sebagai solusi. Seperti disampaikan pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 februari 2019

“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.”

Dari beberapa hal yang disampaikan oleh informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk fasilitas fisik, Puskesmas Playen II sudah layak pakai dan dimaksimalkan fungsinya untuk mendukung kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Walaupun begitu tetap dilakukan peningkatan dengan rencana menambahkan bangunan baru. Peralatan pun dilakukan *upgrade* secara bertahap agar mengikuti perkembangan



dunia kedokteran. Beberapa kendala terkait air dan listrik sudah dibahas dan dipertimbangkan alternatif solusinya, yaitu dengan menganggarkan tambah daya listrik oleh Puskesmas Playen II, dan mempertimbangkan alternatif pembuatan sumur bor di setiap Puskesmas oleh Dinas Kesehatan kabupaten Gunungkidul. Sebagai gambaran tentang kondisi bangunan fisik Puskesmas Playen II, dapat dilihat pada gambar 4.1

Gambar 4.1 Denah Puskesmas Playen II



Sumber : Data Tata Usaha Puskesmas Playen II

2. Reliability: Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat

Petugas pelayanan tidak ditempatkan dengan tanpa alasan. Penempatan tersebut didasarkan juga pada latar belakang pendidikannya. Pada petugas pelayanan medis sudah jelas penempatannya, misalnya Dokter umum pada bagian pelayanan umum, Dokter Gigi pada bagian pelayanan gigi dan mulut, Bidan pada bagian pelayanan KIA-KB, perawat paramedis pada bagian pelayanan gawat darurat, farmasi pada bagian pelayanan farmasi, gizi pada bagian pelayanan gizi, analis kesehatan pada bagian pelayanan laboratorium. Sedangkan untuk non medis, yaitu bagian pelayanan pendaftaran, ditempatkan karyawan dengan background pendidikan rekam medis. Hal tersebut sesuai kompetensinya, agar karyawan dapat melakukan pelayanan dengan handal dan sesuai dengan harapan pengguna jasa.

Sesuai keterangan yang disampaikan bagian Kepegawaian, Sugita, S.Sos pada wawancara hari Rabu tanggal 23 Februari 2019,

“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.”

Hal yang sama juga disampaikan Rusmini, SE. Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019.

“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.”

Supriyono, SKM., Kepala Puskesmas pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019 juga menyampaikan

“Penempatan SDM sudah sesuai dengan bidangnya masing masing, dan terbukti kemarin kami telah melaksanakan maju akreditasi itu Alhamdulillah mendapat nilai Madya.”

Secara detail dijelaskan oleh Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan kabupaten Gunungkidul, Abdul Aziz, SKM, MPH., pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2018,

“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.”

Mendengar dari yang disampaikan oleh beberapa narasumber tersebut, karyawan bagian pelayanan memang mempunyai kemampuan yang handal dalam mendukung kinerja pelayanan. Latar belakang pendidikan formal dan kompetensi yang dimiliki akan menjadi jaminan tersendiri bagi pengguna jasa bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang handal dan akurat. Adapun latar belakang pendidikan dapat dilihat dari tabel 4.2 di bawah ini,

Tabel 4.2 Daftar Karyawan UPT Puskesmas Playen II Tahun 2018

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
1	Supriyono, SKM.	Kepala Puskesmas
2	Rusmini, SE.	Ka. Subbag TU
3	dr. Shofi Hesfianto	Dokter Umum
4	dr. Neneng Sutinah	Dokter Umum
5	drg. Meinasti Wigati H	Dokter Gigi
6	Sri Susanti Rahayu, AMd.	Perawat Gigi

	KG.	
7	Suyoto, AMd. Kep.	Perawat
8	Muhtarom, AMd. Kep.	Perawat
9	Hendi Astanto, AMd. Kep..	Perawat
10	Venny Lilis Rachmawati, AMd. Kep.	Perawat
11	Fransisca Dhian Ikaristi, AMd. Kep.	Perawat
12	Titik Wardani, AMd. Keb.	Bidan
13	Heni Kustarini, AMd. Keb.	Bidan
14	Asih Winarni, AMd. Keb.	Bidan
15	Daris Wulandari, AMd. Keb.	Bidan
16	Desy Nita Wulandari, AMd. Keb.	Bidan
17	Rini Setyowati, AMd. Keb.	Bidan
18	Fitria Khasanah, AMd. Keb.	Bidan
19	Nurul Fajariyah P., AMd.	Bidan PTT

	Keb.	
20	Udi Waluyo, AMd. KL.	Sanitarian
21	Sumikem, AMd. Gz.	Nutrisionis
22	Kustriyadi, AMd. AK.	ATLM
23	Suharyanta	Pengadministrasi Umum
24	Wiyanta	Pengadministrasi Umum
25	Sugita, S.Sos.	Pengadministrasi Umum
26	Sudarini	Pengadministrasi Umum
27	Sumiyati	Pengadministrasi Umum
28	Sri Wahyati	Pengadministrasi Umum
29	Agung Supriyanta	Penjaga Kantor
30	Ratri Handayani, AMd.Far.	THL          Asisten



		Apoteker
31	Tika Nurhayati	THL Akuntansi
32	Dwi Fuji Astuti, SKM.	THL Promkes
33	Febriana Safitri	THL Akuntansi
34	Nurul Indayani, SKM.	THL Administrasi Umum
35	Delicia helda Vira, AMd. RMIK.	THL Rekam Medis
36	Sumoko	THL Cleaning Service

Sumber : Profil Puskesmas Playen II tahun 2018

3. Responsiveness: Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat

Memberikan pelayanan yang cepat sudah menjadi kesadaran sendiri bagi petugas pelayanan di Puskesmas Playen II. Dapat dilihat dari beberapa wawancara yang dilakukan. Kustriyadi, AMd.AK., bagian Laboratorium pada hari Rabu tanggal 23 Januari 2019 menyampaikan

“Kalau hasil pemeriksaan laboratorium memang bisa ditunggu, saya suruh nunggu, tapi kalo nggak bisa ditunggu disarankan ditinggal. Tapi sekarang semua rata rata hasil bisa ditunggu hari ini juga. Tiap unit itu kan ada indikator tersendiri tentang pelayanan prima, kalau saya, waktu pemeriksaan itu harus cepat, hasilnya akurat, terus pasien nggak menunggu lama”

Sudarini, bagian pelayanan Pendaftaran pada wawancara hari Rabu tanggal 23 Januari 2019 bahkan mengidentikan pelayanan prima sebagai pelayanan yang cepat

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

Disampaikan juga oleh Hendi Astanto, bagian pelayanan Gawat Darurat, pada wawancara hari Jumat tanggal 18 Januari 2019 terkait kecepatan pelayanan.

“Ada *time response*, jadi ketika ada pasien gawat darurat langsung bisa kita tangani. Pelayanan prima ketika ada pasien membutuhkan pelayanan bisa ditangani sesuai dengan kemampuan kita sebagai puskesmas. Jadi cepat, tepat, akurat”.

Kesediaan membantu pelanggan ini tidak hanya berlaku bagi pengguna jasa yang datang ke Puskesmas, tetapi juga

jemput bola memberikan pelayanan di tengah masyarakat khususnya area kerja Puskesmas Playen II  
Seperti disampaikan oleh Sumikem, AMd.Gz., bagian pelayanan gizi pada wawancara hari Jumat tanggal 18 Januari 2018

“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.”

Didukung pernyataan Kustriyadi, AMd.AK., pelayanan laboratorium pada wawancara hari Rabu, tanggal 23 Januari 2018.

“Jadi kami 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.”

Akan tetapi dikarenakan tugas pelayanan di lapangan tersebut, mau tidak mau akan menyebabkan berkurangnya personil petugas pelayanan yang berada di kantor, sehingga proses pelayanan pun akan sedikit melambat dan

menjadikan waktu tunggu menjadi lebih dari biasanya. Dikarenakan jumlah pasien yang selalu mengalami peningkatan. Seperti data dibawah ini,

Tabel 4.3 Jumlah pasien November 2018 – Januari 2019

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah pasien</b>
November 2018	1.728
Desember 2018	1.935
Januari 2019	2.782

Sumber : Sistem Informasi Puskesmas (Sisfomas)

Puskesmas Playen II

Disampaikan oleh Asih Winarni, AMd. Keb., pelayanan

KB-KIA pada wawancara hari Jumat tanggal 18 Januari

2018

“Kalau ada yang tugas luar, otomatis satu ruangan bisa melakukan beberapa tindakan. Kalau seperti saat ini ada beberapa bidan, jadi satu ruang bisa dipegang satu satu. Kalau ada tugas posyandu atau bias, satu bidan itu mengampu beberapa ruang. Jadi otomatis menunggunya juga lama.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh dr. Neneng Sutinah

pada wawancara hari Jumat tanggal 18 Januari 2018

“Kalau di pelayanan umum kadang dokternya kunjungan, ada perawat yang penyuluhan, jadi kadang hanya tinggal satu perawat satu dokter, yang menjadikan terkendala waktu pelayanannya.”

Keterbatasan SDM ini sudah sangat disadari oleh pihak pihak yang terkait, disampaikan Rusmini, SE. Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019.

“Dari hasil analisis yang kami buat, dapat ketahui 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.”

Bagian kepegawaian, Sugita, S.Sos menyampaikan pada wawancara hari Rabu tanggal 23 Januari 2019.

“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).”

Terkait permasalahan tersebut Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan, Abdul Aziz, SKM, MPH., menyampaikan pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019

“Harus kita cek kembali tentang lamanya waktu tunggu, karena sebenarnya di masing masing Puskesmas itu sudah ada SOP untuk pelayanan pasien, nanti waktu tunggu 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.”

Berdasar yang disampaikan oleh informan informan di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan bagian pelayanan sangat resposif, mereka bahkan tidak hanya melakukan pelayanan kepada pengguna jasa yang datang ke Puskesmas Playen II, tetapi juga turun langsung ke masyarakat untuk memberikan pelayanan, baik berupa penyuluhan maupun pemeriksaan kesehatan yang memang sudah diprogramkan. Di sisi lain, dikarenakan terbatasnya jumlah SDM, berdampak pada kinerja pelayanan yang menjadi tidak maksimal. Dinas Kesehatan kabupaten Gunungkidul berupaya untuk menjembatani keterbatasan tersebut dengan upaya untuk membuat sistem antrian online agar dapat memangkas waktu tunggu, dan survey indeks kepuasan secara online juga agar meminimalisir tenaga dan dapat kinerja pelayanan dapat dimaksimalkan. Dalam mempersiapkan hal tersebut, pada bulan Januari 2019 Dinas Kesehatan sudah membuka lowongan untuk mencukupi kebutuhan SDM, termasuk di dalamnya tenaga IT untuk mempersiapkan sistem online

tersebut. Berikut pembukaan formasi pembukaan lowongan THL Dinas Kesehatan Gunungkidul 2019

### Gambar 4.2 Lowongan THL Dinas Kesehatan Gunungkidul tahun 2019

• dinkesgk | DINAS KESEHATAN X PDF Update Pengumuman (1).pdf X • PUBLIKASI LKJIP LAKIP RENTR: X New Tab

https://drive.google.com/file/d/1ZWdPwrekkAZ\_QHXZEuJ9I4fTkeB: Search

**PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL**  
**DINAS KESEHATAN**  
 Alamat : Jl. Kolonel Sugiyono No. 17 Wonosari Telp./Fax : (0274) 391322,  
 E-mail : [dinkes@gunungkidulkab.go.id](mailto:dinkes@gunungkidulkab.go.id) website: [www.dinkes.gunungkidulkab.go.id](http://www.dinkes.gunungkidulkab.go.id)

---

PENGUMUMAN  
 Nomor : 811.1/0396

PENERIMAAN PEGAWAI KONTRAK NON PNS  
 DINAS KESEHATAN KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
 TAHUN 2019

Dalam rangka memenuhi kebutuhan tenaga kesehatan dan non kesehatan di lingkungan Puskesmas Kabupaten Gunungkidul, maka Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul dengan mengacu Peraturan Bupati Gunungkidul No 136 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengadaan, Penetapan dan Pemberhentian Pegawai Non PNS pada BLUD UPT Puskesmas, membuka kesempatan bagi Warga Negara Indonesia untuk mendaftar sebagai Tenaga Kontrak Non PNS pada PPK BLUD UPT Puskesmas tahun anggaran 2019. Adapun Tenaga yang dibutuhkan antara lain :

1. Nutrisionis
2. Sanitarian
3. Promosi Kesehatan
4. Epidemiolog
5. Akuntan
6. Dokter Umum
7. Rekam Medis
8. Teknik Informatika
9. Bidan
10. Ahli Teknologi Laboratorium Medis

Sumber : [www.dinkes.gunungkidulkab.go.id](http://www.dinkes.gunungkidulkab.go.id)

4. Assurance: Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan diri



Dengan penempatan yang sesuai kompetensi dan pendidikan dari masing masing karyawan, dapat dipastikan petugas pelayanan di Puskesmas Playen II mempunyai skill yang mumpuni dalam melakukan pelayanan. Dibuktikan dari pengetahuan secara detail tentang tugas tugas dalam melakukan pelayanan. Jika karyawan sudah melaksanakan prosedur kerja yang ditentukan dan berupaya untuk dapat mencapai standar kinerja, maka kinerja sesuai yang diharapkan organisasi atau perusahaan dapat dicapai oleh karyawan tersebut. Dalam melaksanakan tugas pelayanan, terlebih dahulu petugas pelayanan harus mengetahui prosedur dan tugas-tugas yang harus dilaksanakan terkait pelayanan. Beberapa unit pelayanan tersebut mempunyai tugas masing masing sesuai dengan job descriptionnya masing masing. Dan mereka mengetahui dan memahami secara detail apa yang menjadi tugasnya. Hal ini dapat dilihat dari ungkapan drg Meinasti Wigati H, pelayanan gigi dan

mulut pada wawancara hari Jumat tanggal 18 Januari  
2018

“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”

Didukung juga dengan keterangan dr. Neneng Sutinah,  
pelayanan umum pada wawancara hari Jumat tanggal 18  
Januari 2018

“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.”

Dilakukan juga program program dalam rangka  
mendukung hal tersebut

Rusmini, SE, Kepala Sub Bagian Tata Usaha  
menyampaikan pada wawancara hari Sabtu tanggal 2  
Februari 2019

“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.”

Terkait dalam menunjang hal tersebut, Supriyono, SKM. selaku Kepala Puskesmas pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019 menyampaikan,

“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).”

Didukung pernyataan Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Rusmini, SE. Pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019

“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.”

Hal tersebut disampaikan secara detail oleh Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan kabupaten Gunungkidul, Abdul Aziz, SKM., MPH., pada wawancara hari Sabtu, 2 Februari 2019

“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.”

Keterangan yang disampaikan oleh informan-informan tersebut menyimpulkan bahwa karyawan sangat paham akan tugas tugasnya, dan mampu untuk melaksanakan dengan baik. Tidak hanya mengandalkan latar belakang pendidikan & kompetensi yang dimiliki oleh karyawan, dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan karyawannya, Puskesmas Playen II juga mengikutsertakan mereka dalam pelatihan-pelatihan. Pelatihan tersebut diikuti berdasarkan analisis kebutuhan pelatihan dari karyawan. Walaupun sudah BLUD, tetapi tidak semua pelatihan mampu dibiayai sendiri oleh Puskesmas. Jadi Puskesmas juga mengajukan kebutuhan pelatihan untuk dapat dibiayai dari Dinas Kesehatan.

5. Empathy: Perhatian yang peduli dan individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya

Dalam melakukan pelayanan, Puskesmas Playen II mempunyai tata nilai yaitu SABAR, yang penjabarannya adalah :

S : Semangat

Dalam melaksanakan tugas selalu bersemangat, tidak malas, dan pro aktif berinteraksi, memberikan informasi dan fasilitasi kebutuhan pelanggan.

A : Aman

Dalam melaksanakan tugas selalu berpedoman pada SOP serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, bekerja secara profesional dan proporsional sehingga memberikan rasa aman bagi pelanggan dan aman bagi petugas sendiri.

B : Bermutu

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat, selalu melakukan upaya perbaikan sehingga bisa memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan.

A : Adil

Dalam memberikan pelayanan harus memerlukan dan bersikap yang sama dan tidak membeda-bedakan kepada semua pelanggan karena pelanggan mempunyai hak dan kewajiban yang sama.

R : Ramah

Dalam memberikan pelayanan selalu menunjukkan keramahan dengan selalu tersenyum dalam bertegur sapa serta bersikap dengan sopan santun.

Tata nilai tersebut menjadi pedoman kinerja bagi karyawan, terutama bagian pelayanan untuk meningkatkan kinerja pelayanannya. Selain itu terdapat Motto Sopan, Ikhlas, Peduli.

Seperti disampaikan oleh dr. Neneng Sutinah, bagian pelayanan Umum pada wawancara hari Jumat, 18 Januari 2018

“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”

Disampaikan juga oleh Supriyono,, SKM. Kepala Puskesmas pada wawancara hari Sabtu 02 Februari 2018

“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.”

Secara lebih detail, Rusmini, SE. Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019 menyampaikan

“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.”

Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan kabupaten Gunungkidul, Abdul Aziz, SKM, MPH., pada wawancara hari Sabtu, 2 Februari 2019



“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.”

Terkait pelaksanaannya, maka Puskesmas Playen II melibatkan pengguna jasa untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mereka terhadap kinerja pelayanan karyawan. Terlihat juga dari pernyataan yang disampaikan oleh drg Meinasti, Bagian Pelayanan Gigi dan Mulut pada wawancara hari Jumat tanggal 18 Januari 2018

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

Secara lebih lanjut tentang Indeks Kepuasan Masyarakat ini, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Rusmini, SE pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019 menjelaskan,

“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 tenangnya 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.”

Beberapa wawancara yang dilakukan juga menjelaskan hal tersebut beserta penyebab waktu tunggu yang dirasa pengguna jasa lebih lama, diantaranya,

Disampaikan Ratri Handayani, AMd.Far., bagian Pelayanan Farmasi pada wawancara hari Jumat tanggal 18 Januari 2018

“Waktu tunggu yang terlalu lama dikarenakan tidak semua obat itu bisa dilayani dengan cepat, ada obat yang diracik dulu, butuh ketelitian khusus, butuh dengan obat obat yang lain.”

Drg Meinasti Wigati H, bagian pelayanan Gigi dan Mulut juga menyampaikan pada wawancara hari Jumat tanggal 18 Januari 2018.

“Komplain 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. Inginnya cepat melakukan pelayanan, kita sudah melakukan pelayanan semaksimal mungkin, tapi 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.”

Disampaikan juga oleh Asih Winarni, AMd.Keb., bagian Pelayanan KIA-KB pada wawancara hari Jumat tanggal 18 Januari 2019

“Pemahaman pasien, misalnya tentang ibu hamil, kita memberikan pelayanan normal, di sini kan belum ada USG, sekarang kan pasien mulai ingin dilakukan USG, padahal kita memberikan rujukan kalau yang BPJS itu kan harus ada indikasi kalau kita buat rujukan ke rumah sakit. Jadi kita memberikan pemahamannya itu agak lebih lama, menunggunya juga agak lama, jadi ada yang komplain kok lama belum dipanggil panggil?”

Perhatian dan kepedulian Puskesmas Playen II kepada pengguna jasa diwujudkan dalam tata nilai dan motto yang disepakati. Dari hasil wawancara diketahui bahwa karyawan memahami benar tentang tata nilai dan motto yang menjadi pedoman mereka dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa Puskesmas Playen II. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi mereka, tapi terkadang dalam usaha memberikan pelayanan yang berkualitas, berbenturan dengan ketidakdisiplinan pengguna jasa, dan ketidak tahuan mereka terhadap proses pelayanan. Sehingga memunculkan beberapa asumsi yang dapat dilihat dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 bahwa memang benar pada

semester 1 nilai terendah ada pada sarana dan prasarana, dan di semester 2 ada pada waktu pelayanan. Sedangkan sepanjang tahun 2018 nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat periode tahun 2018

No	Unsur Pelayanan	Jan-Juni 2018	Juli-Des 2018
1	Persyaratan	3,023	3,059
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,040	3,059
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,067	<b>3,051</b>
4	Biaya/Tarif	3,080	3,083
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,075	3,065
6	Kompetensi pelaksana	3,250	3,205
7	Perilaku pelaksana	<b>3,275</b>	<b>3,239</b>

8	Penanganan pengaduan	3,092	3,158
9	Sarana dan prasarana	<b>2,918</b>	3,054

Sumber : Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 & 2 tahun 2018

### C. Upaya meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan

Dalam mengetahui keberhasilan upaya meningkatkan kinerja pelayanan prima karyawan yang sudah dilakukan oleh Puskesmas Playen II dapat dilihat dari hal berikut

#### 1. Karyawan bekerja lebih efektif

Disampaikan Sugita, S. Sos, bagian Kepegawaian pada wawancara hari Rabu tanggal 23 Januari 2019,

“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.”

Pernyataan yang sama disampaikan juga oleh Supriyono, SKM., kepala Puskesmas pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019,

“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.”

Menanggapi hal tersebut, Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan kabupaten Gunungkidul, Abdul Aziz, SKM. MPH. menyampaikan

“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 kami 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.”

Dari pernyataan narasumber-narasumber tersebut, maka disimpulkan bahwa dalam keterbatasan jumlah SDM dan anggaran, Kepala Puskesmas sudah mengambil kebijakan yang menjadikan karyawan mau tidak mau bekerja lebih efektif. Rangkap tugas yang diberikan kepada karyawan tersebut dibagi sedemikian rupa sehingga tidak bertentangan dengan tugas pokoknya, sehingga diharapkan tidak berbenturan. Dinas Kesehatan juga menyadari benar bahwa selain keterbatasan anggaran, posisi tawar kabupaten Gunungkidul yang cenderung tidak menarik bagi pelamar membuat beberapa formasi sedikit peminat, bahkan ada yang tidak ada peminat sama sekali, seperti dilihat pada gambar 4.3



### Gambar 4.3 Rekap pelamar rekrutmen Dinas Kesehatan 2019

Respon masyarakat atas pengumuman penerimaan pegawai kontrak non PNS Dinas kesehatan Gunungkidul yang nantinya akan ditempatkan sebagai tenaga kesehatan di Puskesmas, maka sebanyak 505 orang mengajukan lamaran untuk mengikuti seleksi penerimaan pegawai kontrak non PNS di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul. Formasi yang tersedia sebanyak 49 orang untuk 10 formasi.

Rekapitulasi tanggal 12 Februari sampai dengan jam 17.00 WIB komposisi pelamar sebagai berikut

No	Formasi	Quota	Pendaftar
1	Nutrisionis	6	40
2	Sanitarian	2	26
3	PromosiKesehatan	4	54
4	Epidemiolog	6	28
5	Akuntan	16	138
6	DokterUmum	1	0
7	RekamMedis	8	34
8	TekhnikInformatika	1	25
9	Bidan	3	155
10	Ahli Tekhnologi Laboratorium Medis	1	5
Jumlah		49	505

selanjutnya akan dilanjutkan dengan seleksi administrasi.

Sekretaris Dinas Kesehatan menjamin dalam penilaian administrasi ini bersifat fair, adil, dan tanpa intervensi dari siapapun.

Sumber : [www.dinkes.gunungkidulkab.go.id](http://www.dinkes.gunungkidulkab.go.id)

2. Karyawan bekerja dengan menggunakan waktu yang lebih efisien

Bagian kepegawaian, Sugita S.Sos pada wawancara hari Rabu, tanggal 23 Januari 2018 menyampaikan tentang waktu kerja karyawan.

“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”

Didukung dengan keterangan Kepala Puskesmas, Supriyono, SKM., pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019.

“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.”

Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Rusmini, SE juga berpendapat bahwa waktu kerja sudah efisien, didapat dari wawancara pada hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019

“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.”

Kepala Bagian Sumber Daya Kesehatan Dinas kesehatan Kabupaten Gunungkidul, Abdul Aziz, SKM. MPH., memahami hal tersebut. Pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Febuari 2019 beliau menyampaikan,

“Dari sisi SDM 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.”

Dari keterangan yang disampaikan oleh narasumber-narasumber, didapat kesimpulan bahwa tugas-tugas yang rangkap membuat karyawan harus mempunyai manajemen waktu yang baik. Selain itu laporan laporan yang harus diserahkan dengan batas waktu yang disepakati menjadikan kontrol tersendiri terhadap efisiensi waktu

bekerja karyawan. Dalam keterbatasan inilah mereka terlatih bekerja dengan waktu yang lebih efisien agar semua tugas dapat dilaksanakan dengan baik tanpa mengesampingkan pelayanan terhadap pengguna jasa. Dalam kinerja pelayanan yang diupayakan tersebut, Puskesmas Playen II telah membuktikan dengan diraihnya akreditasi tingkat madya. Dapat dilihat pada gambar 4.4

Gambar 4.4 Sertifikat Akreditasi Puskesmas Playen II



3. Karyawan makin menguasai metode dan teknik bekerja yang diinginkan organisasi (perusahaan).

Sugita, S.Sos. , Bagian Kepegawaian menyampaikan pada wawancara hari Rabu tanggal 23 Januari 2019,

“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.”

Menurut Kepala Puskesmas, Supriyono SKM,, karyawan dianggap sudah menguasai, dapat dilihat dari keterangannya pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019,

“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.”

Hal yang sama juga disampaikan Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Rusmini, SE. pada wawancara hari Sabtu tanggal 2 Februari 2019,

“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.”

Keadaan mengharuskan dan membentuk karyawan Puskesmas Playen II untuk memahami dan menguasai dengan baik teknik bekerja. Rangkap tugas juga menyebabkan pengetahuan mereka pun bertambah. Saling membantu satu sama lain membuat semakin memahami tugas masing masing. Kontrol kinerja yang dilakukan juga membuat kinerja karyawan terarah dan terawasi dengan baik.