

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran umum Kota Malang

a. Sejarah Kota Malang

Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum di rencanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard kawasan sekitarnya, hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan.

Sejalan perkembangan tersebut di atas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadiperkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawaannya..

b. Jumlah Penduduk

Kota Malang memiliki luas 110.06 km². Kota dengan jumlah penduduk sampai tahun 2010 diperkirakan mencapai 987.150 jiwa dengan kepadatan efektif rata-rata 160 jiwa/ ha.

c. Geografis Kota Malang

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 - 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak 112,06° - 112,07° Bujur Timur dan 7,06° - 8,02° Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso Kabupaten Malang

- Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
- Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Serta dikelilingi gunung-gunung :

- Gunung Arjuno di sebelah Utara
- Gunung Semeru di sebelah Timur
- Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat
- Gunung Kelud di sebelah Selatan

d. Iklim

Kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara 22,7°C - 25,1°C. Sedangkan suhu maksimum mencapai 32,7°C dan suhu minimum 18,4°C . Rata kelembaban udara berkisar 79% - 86%. Dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 40%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan, dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso Curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Februari, November, Desember. Sedangkan pada bulan Juni dan September Curah hujan relatif rendah. Kecepatan angin maksimum terjadi di bulan Mei, September, dan Juli.

e. Keadaan Geologi

Keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain :

- Bagian selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri .
- Bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian
- Bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur
- Bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas menjadi daerah pendidikan

f. Tri Bina Cita

Dalam salah satu Sidang Paripurna Gotong Royong Kotapraja Malang pada tahun 1962 ditetapkan Kota Malang sebagai :

1) Kota Pelajar / Kota Pendidikan

Merupakan potensi daerah yang memiliki nilai jual dan daya saing baik di tingkat regional maupun nasional. Dalam era globalisasi dunia pendidikan menghadapi berbagai tantangan dalam menghadapi perubahan yaitu dengan adanya tuntutan masyarakat memperoleh fasilitas pendidikan yang baik dan berkualitas. Upaya yang dilaksanakan adalah dengan menciptakan visi dan misi pendidikan Kota Malang, menjalin mitra dengan lembaga perguruan tinggi baik dalam bidang pengkajian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun dalam pengembangan kualitas Kota Malang pada umumnya.

Kota Malang dipenuhi oleh berbagai sekolah, kampus perguruan tinggi, lembaga pendidikan non formal atau tempat-tempat kursus, serta sejumlah pondok pesantren. Selain itu juga dilengkapi dengan fasilitas penunjang yang cukup memadai seperti tempat pemondokan, toko buku, supermarket, plaza, pusat pelayanan kesehatan masyarakat serta fasilitas penunjang lainnya yang tak kalah penting adalah adanya angkutan umum (transportasi) yang tersedia ke penjuru kota (memiliki 25 jalur), yang menghubungkan 3 (tiga) terminal yang ada di Kota Malang, yaitu terminal Arjosari (arah Surabaya), terminal Gadang (arah Blitar), terminal Landungsari (arah Jombang/Kediri). Krisis ekonomi yang berkepanjangan membawa dampak ekonomi yang sangat berat bagi warga Kota Malang.

Hal ini ditandai dengan meningkatnya angka pengangguran dan menurunnya tingkat pertumbuhan ekonomi. Namun dengan segala keyakinan dan senantiasa memanjatkan doa kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, maka krisis yang berkepanjangan ini sedikit-demi sedikit dapat teratasi. Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi krisis tersebut adalah dengan menciptakan lapangan kerja dan usaha yang seluas-luasnya serta menciptakan tenaga kerja yang berkualitas dan memiliki daya saing di pasar kerja.

2) Kota Industri

Diversifikasi produk industri kecil dan menengah yang mulai bangkit sejak berlangsungnya krisis ekonomi, masih memerlukan

bimbingan dalam hal peningkatan mutu, teknis dan penanam modal untuk mempercepat pemulihan pembangunan ekonomi yang berbasis pada ekonomi kerakyatan, serta untuk perkembangannya di masa mendatang. Sedangkan industri besar yang ada di Kota Malang masih perlu adanya wahana untuk diperkenalkan secara luas, sehingga semakin mendukung produktivitas Kota Malang sebagai Kota Industri.

3) Kota Pariwisata

Dengan potensi alam yang dimiliki oleh Kota Malang, yaitu pemandangan alam yang elok serta hawa yang sejuk, teduh dan asri serta bangunan-bangunan kuno peninggalan Belanda, Kota Malang layak menjadi tujuan wisata bagi wisatawan dalam maupun luar negeri. Berbagai pilihan tempat perbelanjaan, baik yang bersifat tradisional maupun modern yang tersebar di berbagai penjuru kota sangat menunjang Kota Malang sebagai Kota Pariwisata. Perkembangan pusat-pusat perbelanjaan modern ini seiring dengan perkembangan kawasan perumahan yang melaju dengan pesat seakan tidak ada lagi lahan yang tersisa di Kota Malang. Di era otonomi daerah dan era globalisasi saat ini upaya pembangunan di segala bidang yang telah dilaksanakan merupakan sebuah langkah awal peningkatan citra, posisi dan peran Kota Malang dalam percaturan hubungan antar Kota, antar Propinsi, maupun antar Bangsa. Sekaligus merupakan sebuah peluang dan harapan yang bisa memberi manfaat bagi masyarakat Kota Malang sendiri.

2. Gambaran Umum Puskesmas Gribig Kota Malang

a. Data umum Puskesmas Gribig

Gambar 1 : Puskesmas Gribig Kota Malang



Luas wilayah kerja Puskesmas Gribig adalah 11,83 Km² terdiri dari 4 kelurahan dan memiliki batas batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kelurahan Polehan
- Sebelah Timur : Kelurahan Sekarpuro
- Sebelah Selatan : Kelurahan Kedung Rejo
- Sebelah Barat : Kelurahan Kedung kandang

Sebagai Unit Pelaksana Teknis Puskesmas mempunyai visi dan misi yang menjadi pedoman agar sesuai dengan tujuan awal dari tujuan Puskesmas visi Puskesmas Gribig sama seperti visi dan misi dari Puskesmas yang lainnya yaitu Memberikan Pelayanan Prima dan misi dari Puskesmas Gribig adalah Pelayanan ku pengabdian ku dan Melayani dengan ramah dan senyum.

b. Tugas pokok

Melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional Dinas Kesehatan di bidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

c. Fungsi

Puskesmas Gribig mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya;
2. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran dibidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya;
3. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dibidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya;
4. Pelaksanaan kegiatan usaha pencegahan dan pemberantasan penyakit termasuk Imunisasi;
5. Pelaksanaan peningkatan kesehatan dan kesehatan keluarga melalui kegiatan Kesejahteraan Ibu dan Anak, Keluarga Berencana (KB), perbaikan gizi dan usia lanjut;
6. Pelaksanaan pemulihan dan rujukan melalui kegiatan pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan serta kesehatan gigi dan mulut;

7. Pelaksanaan kesehatan lingkungan, penyuluhan dan peran serta masyarakat melalui kegiatan penyehatan lingkungan, upaya kesehatan institusi dan olahraga, penyuluhan kesehatan masyarakat dan perawatan kesehatan masyarakat;
8. Pelaksanaan kegiatan perawatan inap; karena diperlukan penanganan lanjut guna percepatan penyembuhan penyakit;
9. Pelaksanakan kegiatan penelitian laboratorium dan pengelolaan obat-obatan;
10. Pelaksanaan pelayanan khusus melalui kegiatan upaya kesehatan mata, jiwa dan kesehatan lain;
11. Pengelolaan urusan ketatausahaan PUSKESMAS;
12. Penyajian data dan informasi dibidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya;
13. Penyusunan laporan realisasi anggaran dibidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya;
14. Penyusunan laporan kinerja program dibidang pelayanan, pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya;
15. pengembangan upaya kesehatan secara paripurna kepada masyarakat di wilayah kerjanya;



d. Sumber Daya Aparatur

Di dalam memberikan pelayanan yang baik, Puskesmas Gribig pasti tidak lepas dari sumber daya manusia yang ada. Untuk itu aparatur dalam hal ini sangat diperlukan. Jumlah dari keseluruhan aparatur yang ada di Puskesmas Gribig berjumlah 18 orang dan 3 tenaga honorer.. Untuk melihat aparatur apa saja yang ada di Puskesmas Gribig, akan dijelaskan oleh tabel dibawah ini:

Tabel 2 : Jumlah Sumber Daya Manusia di Puskesmas Gribig tahun 2010

No	Sumber Daya	Tenaga
1	Dokter Umum	2 orang
2	Dokter Gigi	2 orang
3	Kesehatan Masyarakat	0 orang
4	Bidan	2 orang
5	Perawat	0 orang
6	Perawat Gigi	3 orang
7	Sanitarian	1 orang
8	Petugas Gizi	1 orang
9	Asisten Apoteker	2 orang
10	Analisis Laboratorium	2 orang
11	Tenaga Administrasi	2 orang
12	Sopir	1 orang
13	Lain-lain	3 orang

Sumber: Data Puskesmas Gribig 2010

e. Pendidikan

Di Puskesmas Gribig terdapat berbagai macam pegawai dan mempunyai pendidikan yang berbeda-beda serta mempunyai golongan jabatan yang berbeda pula. Untuk mengetahui jenis pendidikan dan golongan dari para pegawai yang ada di Puskesmas Gribig, maka dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 3: Tingkatan Pendidikan Pegawai Puskesmas Gribig

Tingkat Pendidikan	Jumlah
Sarjana	4 orang
Diploma	12 orang
SMA	4 orang
SMP	1 orang

Sumber: Data Puskesmas Gribig 2010

f. Program Kesehatan Puskesmas Gribig

- 1) Penyehatan Lingkungan
 - a. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang lingkungan yang sehat.
 - b. Mendatangi dan mendata TPS (Tempat Pembuangan Sampah) TPM (Tempat Pembuatan Makanan) dan TTU (Tempat Tempat Umum) yang ada di sekitar kawasan Kelurahan Lesanpuro.
 - c. Mendatangi dan memberikan penyuluhan tentang lingkungan yang sehat melalui RT atau RW warga setempat.

- 2) Perbaikan Gizi
 - a. Mendata bayi dan balita di seputar Kelurahan Lesanpuro
 - b. Pemberian penyuluhan kepada Ibu-ibu tentang pentingnya ASI eksklusif
 - c. Melakukan penimbangan bayi dan balita yang berkunjung di Puskesmas dan juga melakukannya di Posyandu yang ada di Kelurahan Lesanpuro.
 - d. Memberi makanan penunjang bagi balita berupa biskuit atau susu formula secara gratis.
- 3) Pemberantasan Penyakit Menular
 - a. Mendata dan mengobati pasien yang terjangkit penyakit menular.
 - b. Memberikan pengetahuan tentang pencegahan dan penanganan penyakit menular melalui sosialisasi di perumahan maupun di tempat-tempat umum.
 - c. Memberikan pengetahuan tentang jenis penyakit menular dan gejalanya kepada masyarakat.
- 4) KIA dan KB
 - a. Mendata Jumlah ibu hamil dan mengelompokkan sesuai dengan jenis keluhannya selama masa kehamilan.
 - b. Memberikan pengetahuan tentang penggunaan atau pemakaian alat kontrasepsi.

- c. Memberikan pengetahuan tentang makanan apa yang cocok bagi bayi bagi ibu setelah melahirkan.

g. Waktu Pelayanan Puskesmas Gribig

Tabel 4: Waktu Pelayanan di Puskesmas Gribig

No	Hari	Jam Buka	
		Loket	Poli
1	Senin-kamis	08.00-12.00 WIB	08.00-13.00 WIB
2	Jum'at	08.00-10.00 WIB	08.00-11.00 WIB
3	Sabtu	08.00-11.00 WIB	08.00-12.00 WIB

Sumber: Data Puskesmas Gribig 2010

Pada hari senin sampai dengan kamis, Puskesmas Gribig memberikan pelayanan kesehatan dasar mulai dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB. Khusus untuk pelayanan kesehatan hari Jum'at Puskesmas Gribig buka mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 11.30 WIB. Sedangkan pada hari Sabtu pelayanan di Puskesmas Gribig buka mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 11.00 WIB. Pelayanan itu semua berlaku di semua poli yang ada di Puskesmas Gribig. Setelah lewat dari jam kerja tersebut dengan alasan apapun pasien tidak akan dilayani oleh pihak Puskesmas kecuali ada pemberitahuan dahulu dari pihak pasien.

B. Data Fokus Penelitian

1. Kinerja Puskesmas Gribig

a. Kemampuan Aparat

Pada kegiatan pelayanan di Puskesmas, saya menemukan beberapa pegawai dalam menjalankan tugasnya ditinjau dari segi kinerjanya. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai puskesmas khususnya Puskesmas Gribig Kota Malang sudah memenuhi standar kinerja pegawai, akan tetapi ada sebagian pegawai yang masih memenuhi standar. Hal ini diperlukan adanya pelatihan dalam meningkatkan mutu kinerja pegawai. Adapun hal-hal yang diperlukan untuk mengetahui kemampuan aparat Puskesmas Gribig Kota Malang yaitu meliputi:

(1) Penyelesaian Tugas

Penyelesaian tugas adalah waktu yang diperlukan seorang pegawai untuk melaksanakan kewajiban atau yang menjadi tugasnya terhitung saat pertama kali mendapatkan tugas sampai tugas tersebut selesai dan siap dilaporkan atau digunakan untuk keperluan selanjutnya. Penyelesaian tugas menjadi salah satu indikator atau aspek untuk mengukur kinerja pegawai karena dari penyelesaian tugas dapat diketahui bagaimana ketrampilan dan kemampuan aparat atau pegawai dari tugas yang berhasil ia kerjakan dan ketepatan waktu penyelesaian tugasnya. Ketepatan waktu penyelesaian tugas sangat penting untuk menunjang pelayanan publik, karena penyelesaian tugas mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan publik.

Dalam hal penyelesaian tugas pegawai Puskesmas Gribig Kota Malang sudah melaksanakan standar yang ada. Pegawai sudah dibekali pengetahuan yang cukup dalam setiap bidang pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai tersebut. Ketepatan waktu dalam hal ini sangat diperhatikan demi terselekaannya tugas yang diberikan kepada Puskesmas Gribig Kota Malang. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh ibu Idha Erfiningsih selaku Ka. Sub Bag TU Puskesmas Gribig. Beliau mengungkapkan bahwa:

“Pegawai sudah menyelesaikan tugasnya dengan baik, hanya bila ramai saja seringkali kita kewalahan menangani pasien yang mengantri. Kendalanya Cuma di loket aja, kita kekurangan tenaga administrasi. Karena disana cuma ada dua orang saja. Seumpamanya ada cukup orang disana, mungkin pasien yang mengantri dapat dilayani dengan cepat oleh petugas loket yang ada disana”. (wawancara tanggal 7 Desember 2010 pukul 10.00 WIB)

Gambar 3: Petugas di loket pendaftaran Puskesmas Gribig



Dari penjelasan ibu idha dapat diketahui bahwa kecepatan waktu pelayanan sudah baik, hanya saja terkendala di administrasi yang ada di loket saja. Hal itu yang menyebabkan seringkali pelayanan kepada pasien

terganggu. Pihak Puskesmas sebenarnya sudah berupaya meminta tenaga administrasi yang baru sebanyak 5 orang, namun sampai saat ini masih belum juga mendapatkan pegawai administrasi yang baru. Untuk membenarkan pernyataan diatas penulis juga mengadakan wawancara dengan ibu Anissa , yang pada waktu itu memeriksakan anaknya yang sakit di Puskesmas Gribig. Beliau mengungkapkan bahwa:

“Antrinya loket lama mas, gak mari-mari daritadi. Masak nunggu dari jam 10.00 tadi belum dipanggil juga sampai sekarang (10.20). Padahal saya juga keburu mau ada keperluan lainnya mas”.
(wawancara tanggal 7 Desember 2010 pukul 10. 45 WIB)

Dari pernyataan ibu tersebut, dapat diketahui lamanya pemanggilan pasien oleh petugas loket untuk menuju poliklinik yang dituju. Hal tersebut hanya terjadi bila pasien yang berkunjung ramai dan petugas loket kewalahan dalam menanganinya.

Dapat dilihat di bawah ini berapa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk setiap pasien yang berobat di Puskesmas Gribig Kota Malang.

Lama Pelayanan tiap pasien:

- 1) Pendaftaran di loket : max 15 menit
- 2) Pelayanan di poli umum : pemeriksaan medis : max 60 menit
: tindakan medis : max 90 menit
- 3) Pelayanan di poli gigi : max 60 menit
- 4) Pelayanan imunisasi : max 60 menit
- 5) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak : max 60 menit
- 6) Pelayanan KB : max 60 menit
- 7) Pemeriksaan laboratorium : max 90 menit

- 8) Pelayanan apotek/ obat : obat racikan : max 45 menit
: obat non racikan : max 30 menit

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pelayanan dari setiap pegawai yang menempati di bidang masing telah menerapkan prosedur pelayanan yang baik yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada di Puskesmas Gribig Kota Malang.

(2) Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan faktor utama yang selalu diperhatikan didalam setiap bidang pekerjaan yang ada. Dengan kedisiplinan, setiap pegawai yang bekerja dapat ditingkatkan kualitas dan mutunya. Hal ini terjadi juga di pegawai Puskesmas Gribig Kota Malang. Kedisiplinan merupakan permasalahan yang rumit diantara pegawai dan dimana tempat ia bekerja. Puskesmas Gribig Kota Malang selalu memantau kedisiplinan pegawai dalam bekerja, seperti halnya maslah waktu kedatangan dan juga ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Bila ada salah satu pegawai yang melanggar atau dalam hal ini tidak disiplin dalam bekerja maupun dalam hal kedatangan, maka akan dikenakan sanksi yang berupa peringatan dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Dinas Kesehatan yang selanjutnya akan ditangani oleh pihak dari Puskesmas Gribig melalui kepala puskesmasnya.

Pegawai yang ada sudah mampu bekerja sesuai dengan jam kerja Puskesmas, untuk membenarkan hal tersebut salah satu pegawai Puskesmas

yang bernama Bapak Agus Susatyo selaku kepala Pengelolaan obat di Apotek Puskesmas Gribig beliau mengatakan bahwa:

“Semua Pegawai datang tepat waktu dan pulang juga tepat waktu sesuai dengan jam kerja Puskesmas pada hari itu. Seperti saya ini kan bertugas di bagian apotek jadi kalau saya tidak masuk ataupun pulang tidak sesuai dengan jam kerja Puskesmas. maka akan banyak pasien yang tidak akan mendapatkan obat dan mereka nantinya mau minum jamu....hahaha”.(wawancara tanggal 9 Desember 2010 pukul 10.15 WIB)

Untuk membenarkan tentang masalah kedisiplinan pegawai peneliti melakukan wawancara dengan Dr. Muniroh selaku Ka UPT Puskesmas Gribig, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai disini tidak ada yang bermasalah mengenai hal kedisiplinan. Mereka bekerja dengan baik dan telah mematuhi prosedur kerja yang ada di puskesmas ini. Rata-rata disini pegawainya sudah tua semua, jadi setiap kali mereka izin tidak masuk atau ada keperluan mereka lapor dulu kepada saya”. (wawancara tanggal 9 Desember 2010 pukul 09.00 WIB)

Kedisiplinan pegawai yang ada di Puskesmas Gribig sudah cukup baik, hal ini dikarenakan minimnya pelanggaran yang dilakukan semua pegawai Puskesmas Gribig perihal mengenai kedisiplinan. Selain mereka patuh terhadap aturan yang ada, mereka juga merupakan penghuni lama di Puskesmas Gribig. Jadi mereka tahu tentang konsekuensi bilamana mereka melakukan pelanggaran yang menyangkut masalah kedisiplinan.

b. Proses Pelayanan Puskesmas Gribig

Proses merupakan semua kegiatan yang dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kesehatan (dokter, perawat dan tenaga profesi lain) dan interaksinya dengan pasien. Proses ini mencakup diagnosa, rencana

pengobatan, indikasi tindakan, prosedur dan penanganan kasus. Baik atau tidaknya proses dapat diukur dari:

- 1) Relevan atau tidaknya proses itu bagi pasien (hal ini dapat dilihat dari mekanisme pelayanan)
- 2) Fleksibilitas dan efektifitas (dapat dilihat melalui waktu tunggu pasien)
- 3) Mutu proses itu sendiri sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya
- 4) Kewajaran, tidak kurang dan tidak berlebihan (dapat dilihat melalui persyaratan yang ada)

Proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Gribig sudah berjalan dengan baik, yang ditunjukkan dengan kemudahan pasien memperoleh layanan atau kemudahan berkonsultasi, adanya kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan dan kecepatan proses pelayanan. Proses pelayanan yang baik dengan kemudahan mendapatkan akses kesehatan, kesesuaian pelayanan dan kecepatan petugas dalam pelayanan akan memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa puskesmas yang dalam hal ini adalah Puskesmas Gribig.

Mengenai Proses Pelayanan peneliti melakukan wawancara dengan pasien yang bernama Bapak Tarmidji dan beliau mengatakan bahwa:

“Proses Pelayanan disini sudah baik mas, pasien datang kemudian langsung diobati sesuai dengan penyakitnya. Seperti saya ini tadi daftar sebentar terus masuk ke poli langsung ditangani”. (wawancara tanggal 7 Februari 2001 pukul 09.45 WIB)

Indikator dalam menciptakan proses pelayanan yang baik adalah dengan melihat dari mekanisme pelayanan, persyaratan pelayanan, dan waktu tunggu yang dibutuhkan oleh pasien.

(1) Mekanisme Pelayanan Puskesmas

Mekanisme merupakan salah satu hal pokok yang selalu digunakan dalam hal pemberian jasa. Di dalam mekanisme terdapat prosedur pelayanan dan tahapan-tahapan dalam memperoleh pelayanan. Artinya, dengan adanya mekanisme pihak konsumen atau pengguna jasa tidak direpotkan dengan masalah waktu dan ketepatan dalam mendapatkan sebuah layanan. Selain itu pasien juga nantinya akan mengerti hak dan kewajiban mereka yang sebagai pengguna jasa atau layanan dan juga penyedia layanan.

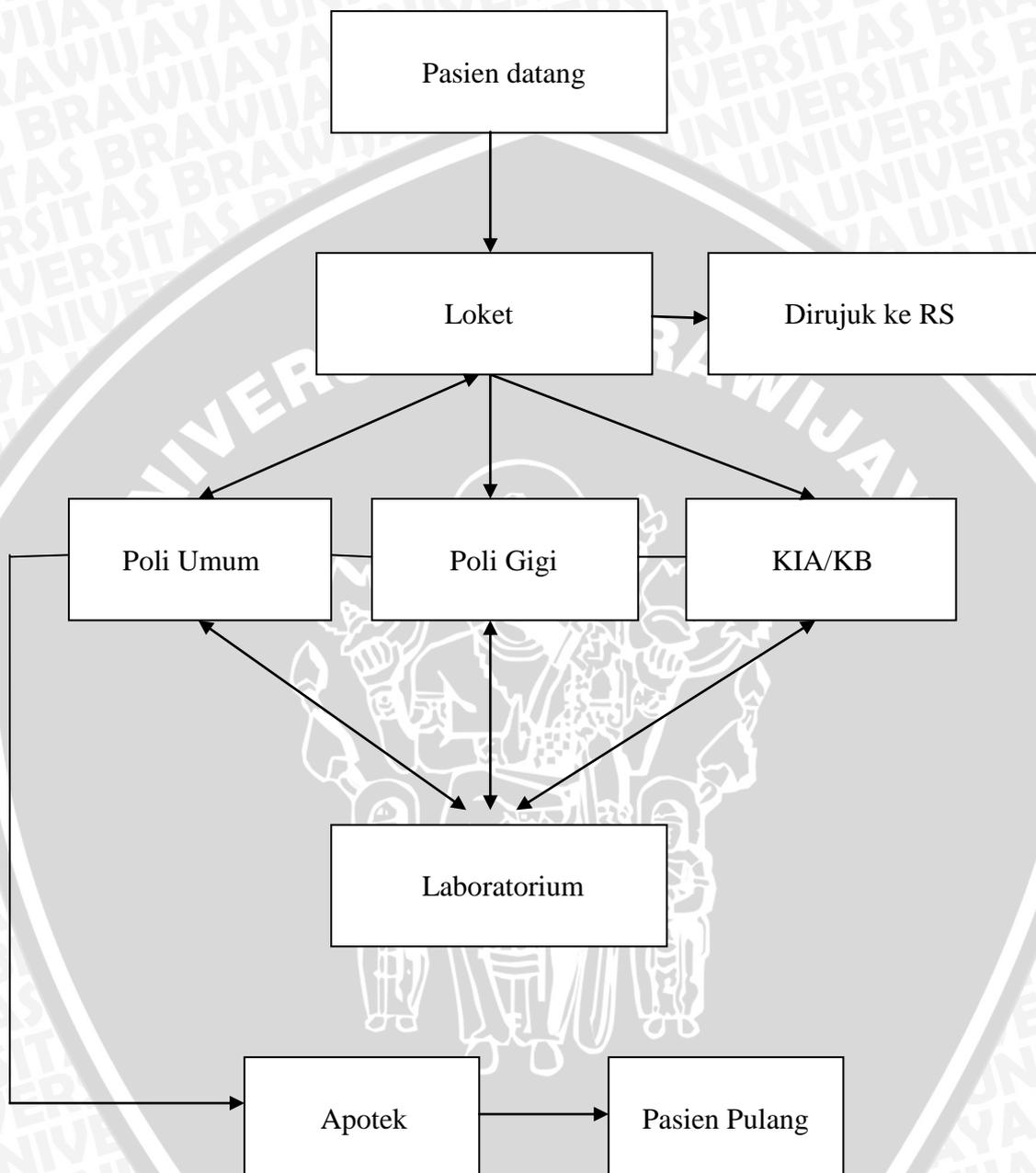
Di dalam mekanisme yang menyangkut masalah pelayanan khususnya di puskesmas, menyangkut alur pelayanan dan tahapan-tahapan yang harus diselesaikan oleh pihak pasien bila ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini juga terjadi Puskesmas Gribig, bila pasien ingin mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat maka harus mematuhi mekanisme pelayanan yang ada. Untuk mengetahui lebih jelas bagaimana mekanisme pelayanan di Puskesmas Gribig dapat diketahui dengan alur pelayanan yang ada. Seperti penjelasan di bawah ini:

Alur Pelayanan Pasien

- 1) Pasien datang ke Puskesmas, mendaftar di loket pendaftaran:

- Pasien baru membawa identitas diri, pasien lama membawa kartu berobat.
 - Pasien mengutarakan poliklinik yang akan dituju kepada petugas loket pendaftaran.
 - Pasien umum mendaftar baru, pasien ASKES/ JAMKESMAS/ JAMKESDA menunjukkan kartu ASKES/ JAMKESMAS/ JAMKESDA dan ditaruh di pengumpulan kartu di loket yang telah tersedia.
 - Pasien diberi berkas rekam medik untuk di bawa ke poli atau pelayanan yang akan dituju dan dipersilahkan menunggu di ruang tunggu untuk mendapatkan giliran.
- 2) Pasien membawa berkas rekam medik ke tempat pelayanan:
- Poli umum/poli gigi/pelayanan imunisasi/pelayanan KIA atau KB
 - Pelayanan di poli umum dengan kemungkinan:
 - a. Perlu pemeriksaan laboratorium
 - b. Perlu konsultasi antar klinik
 - c. Perlu tindakan medis
 - d. Pelayanan apotek atau obat untuk memperoleh obat
 - e. Perlu pengobatan atau dirujuk ke RS

Alur pelayanan dapat ditunjukkan melalui gambar dibawah ini:

Gambar 4 : Alur Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Gribig

Sumber: Data Puskesmas Gribig 2010

Alur pelayanan di Puskesmas Gribig cukup dimengerti oleh pasien-pasiennya. Tidak ada perbedaan alur antara pasien umum dan pasien

khusus. Hal ini sesuai dengan wawancara penulis dengan Ibu Idha Erfiningsih selaku Ka. Subag TU Puskesmas Gribig, Beliau mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan pasien umum dengan pasien khusus sama saja. Bila sampai loket, dia menyerahkan kartu ASKES/JAMKESMAS/JAMKESDA. Lalu diberi map yang berisi rekam medik bila pasien lama, dan map baru bila pasien tersebut baru mendaftar. Lalu map tersebut diberikan kepada poliklinik yang aka dituju. Pasien tersebut harus mengantri untuk menunggu panggilan dari petugas puskesmas di poliklinik yang dituju”.
(wawancara tanggal 7 Desember 2010 pukul 10.15 WIB)

Ketika Peneliti melakukan pengamatan di Puskesmas Gribig, memang alur pelayanan telah terpampang di salah satu sudut Puskesmas Gribig. Terletak di dinding setelah loket pendaftaran sehingga pasien dengan mudah melihat alur pelayanan yang ada. Alur ini juga cukup dimengerti oleh pasien umum maupun pasien JAMKESMAS. Namun ada pula lansia (lanjut usia) yang tidak mengerti alur tersebut karena ada yang tidak bisa membaca, dan dalam hal ini petugas akan memberi pengertian tentang alur tersebut.

(2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan selalu digunakan dalam setiap hal yang berhubungan dengan pelayanan kepada publik. Hal itu dikarenakan pihak pengguna jasa atau konsumen seringkali bingung dan tidak mengerti tentang tata cara yang harus dilakukan bila ia ingin mendapatkan sebuah pelayanan. Dengan adanya persyaratan tersebut maka akan dijelaskan hal-hal apa saja yang perlu dipersiapkan oleh pihak konsumen atau pengguna jasa di dalam prosedur pelayanan yang telah dijelaskan oleh pihak penyedia layanan.

Puskesmas Gribig yang berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan juga memberlakukan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap pasien bila ia ingin mendapatkan pelayanan kesehatan dari puskesmas tersebut. Persyaratan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan puskesmas. Artinya, semua persyaratan tidak memberatkan pasien dan justru mempermudah pasien. Namun bila ada pasien yang dengan sengaja lupa atau menghilangkan salah satu persyaratan yang ada, maka pihak puskesmas akan menyuruh pasien tersebut untuk mengurusnya kembali. Adapun persyaratan administrasi yang harus dilakukan oleh pasien adalah:

- 1) Pasien baru membawa identitas diri (KTP/SIM), bila pasien tersebut lama membawa kartu ASKES/ JAMKESMAS/ JAMKESDA .
- 2) Untuk berobat akan diberikan bekas rekam medik atau map yang baru.

Kemudahan persyaratan yang digunakan untuk berobat, akan memudahkan pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang ada. Hal itu dapat dilihat dari penjelasan diatas. Hanya dengan membawa identitas diri yang berupa apapun dan juga kartu berobat seperti kartu ASKES/JAMKESMAS/JAMKESDA, pasien sudah dapat melakukan pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Gribig. hal ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan ibu Idha Erfiningsih selaku Ka. Sub Bag TU Puskesmas Gribig, beliau mengungkapkan:

“Pasien yang ingin berobat cukup hanya membawa kartu identitas diri entah itu berupa KTP, SIM atau identitas diri lainnya. Dan bila pasien lama cukup membawa kartu berobatnya seperti kartu ASKES, JAMKESMAS, atau JAMKESDA. Setelah itu mereka sudah bisa mendapatkan pengobatan di Puskesmas Gribig”. (wawancara tanggal 7 Desember pukul 10.10 WIB)

Persyaratan yang mudah di Puskesmas Gribig merupakan prosedur yang harus dilaksanakan di puskesmas tersebut. Diharapkan nantinya pasien merasa nyaman dan pegawai puskesmas merasa puas.

(3) Waktu Tunggu Pasien

Setiap penyedia jasa (kantor, instansi/dinas) maupun pusat pelayanan selalu disibukkan dengan banyaknya pasien yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat. Hal ini yang membuat harus disediakan ruang yang nantinya dapat menampung mereka untuk menunggu panggilan dari pihak penyedia jasa untuk mendapatkan jasa yang dikehendakinya. Ruang tersebut yang dinamakan ruang tunggu.

Untuk memudahkan pelayanan kepada konsumen diperlukan adanya sebuah aturan yang sifatnya memaksa. Dalam hal ini pihak penyedia jasa selalu mempersilahkan pasien untuk mengantri dan menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan. Hal tersebut diharapkan dapat memberi rasa keadilan diantara konsumen yang datang, artinya konsumen tidak dapat seenaknya sendiri menyerobot antrian dan ingin mendapatkan pelayanan dengan waktu yang secepat mungkin. Perspektif seperti itu dikarenakan karena sifat dasar manusia yang ingin menyingkat waktu dan memuaskan dirinya sendiri.

Di Puskesmas Gribig yang merupakan pusat penyedia layanan kesehatan selalu dikerumuni orang yang mengantri untuk berobat setiap harinya. Pasien tersebut diperselihkan untuk menunggu setelah mendaftar di loket yang telah disediakan. Mereka menunggu untuk mendapatkan panggilan dari poliklinik yang dituju. Menunggu panggilan dari poliklinik biasanya memakan waktu, waktu tunggu yang mereka dapat adalah sekitar 20-30 menit untuk dipanggil di poliklinik. Hal itu dikarenakan lamanya pemeriksaan yang dilakukan pegawai puskesmas kepada pasien yang sedang mendapatkan pengobatan tergantung dari keluhan dan penyakitnya. Hal tersebut sesuai dengan wawancara kepada pasien yang bernama Bapak Mulyono, beliau menuturkan:

“Antrine yo lumayan suwe mas, aku iki mau ngantri sampai setengah jam baru diceluk karo petugase. Sakjane yo wegah ngenteni, tapi wayahe perikso dadi yo ngenteni ae.”

“(Antrinya ya agak lama mas, saya tadi ngantri sampai setengah jam baru dipanggil sama petugasnya. Sebenarnya ya malas menunggu, tapi karena waktunya periksa jadi ya saya tunggu aja)”. (wawancara pada tanggal 7 Desember 2010 pukul 10.30 WIB)

Dari ungkapan bapak diatas dapat diketahui lama waktu pelayanan yang rata-rata sekitar 60 menit per pasien. Pihak puskesmas sebenarnya sudah mengoptimalkan waktu pelayanan, hanya saja pegawai administrasi yang tersedia belum mencukupi. Lamanya waktu tunggu juga mengakibatkan pelayanan menjadi terganggu. Pasien yang mengantri seringkali terbengkalai dikarenakan batas waktu jam kerja yang telah ditentukan oleh pihak puskesmas tersebut.

(4) Jenis Pelayanan

Peningkatan pemberian layanan kesehatan yang bermutu dan merata perlu dilakukan sehingga dapat tercipta kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat sebagai salah satu unsur kesejahteraan sekaligus merupakan tujuan pembangunan kesehatan.

Untuk mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara berjenjang dan terpadu. Puskesmas adalah penanggungjawab penyelenggaraan upaya kesehatan, jadi peningkatan pembangunan kualitas kesehatan harus dimulai dari jenjang yang paling rendah dengan kerjasama antara masyarakat sebagai penerima jasa kesehatan dengan pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa kesehatan.

Menurut POA (*Plan Of Action*) jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Gribig adalah:

1) Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)/ KB

Pelayanan kesehatan ini meliputi pemeriksaan ibu hamil, pelayanan nifas, konsultasi masalah alat kontrasepsi, pemeriksaan balita, perawatan balita gizi buruk, pemberian makanan pendamping asi dan pemeriksaan kesehatan anak sekolah dasar.

2) Pelayanan Poli Gigi

Pelayanan kesehatan ini meliputi pencabutan gigi yang sudah rusak atau berlubang, penambalan gigi, pembersihan karang gigi, pemeriksaan infeksi

mulut, konseling, dan pemberian rujukan kepada fasilitas kesehatan yang lebih tinggi secara cepat, tepat dan benar.

3) Pelayanan imunisasi

Pelayanan kesehatan ini meliputi pemberian imunisasi bagi bayi dan balita secara rutin. Pemberian imunisasi ini meliputi Hepatitis B, polio, DPT, Campak, BCG, MMR.

4) Pelayanan Kesehatan Umum

Pelayanan kesehatan ini meliputi pemeriksaan dan pengobatan, konseling penyakit kepada pasien, penatalaksanaan tindakan perawatan, pelaksanaan tindakan syok, penjarangan suspek TB paru, melaksanakan dan mengelola administrasi, pemberian rujukan kepada fasilitas kesehatan yang lebih tinggi secara cepat, tepat dan benar.

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Idha selaku Kepala Sub. Bagian TU pada Puskesmas Gribig berdasarkan wawancara yang menyatakan bahwa:

“Jenis-jenis pelayanan yang disediakan oleh puskesmas sangat beragam mulai dari pelayanan rawat jalan di ruang poli, laboratorium, dan apotek seperti yang dilihat pada gedung utama di depan. Selain itu kami juga mengadakan kunjungan pemeriksaan di sekolah dasar dan menengah serta di tempat umum seperti terminal”.(wawancara tanggal 7 Desember 2010 pukul 10.15 WIB)

Dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas Gribig sudah cukup memadai untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Walaupun begitu masih terdapat banyak antrian pengunjung yang menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dan terus berharap agar

puskesmas menambah personilnya agar pelayanan yang diberikan dapat terselesaikan dengan cepat dan memuaskan pasien.

Puskesmas umumnya hanya terdapat satu buah di setiap kecamatan. Jenis Puskesmas menurut pelayanan kesehatan medis dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:

- 1) Puskesmas Perawatan, yang sudah mampu memberikan pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap.
- 2) Puskesmas Non Perawatan, hanya dapat memberikan kesehatan rawat jalan saja.

Dengan berbagai jenis pelayanan yang dimiliki, Puskesmas Gribig sudah mampu memberikan pelayanan kesehatan rawat jalan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Puskesmas

a. Responsivitas

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan tersebut sudah memuaskan bagi masyarakat atau pengguna jasa adalah dengan cara salah satunya yaitu ada tidaknya keluhan dari masyarakat/pengguna jasa. Respon dari masyarakat dibutuhkan untuk melihat apakah kinerja dari suatu instansi publik dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah bagus atau tidak. Pelayanan publik dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai kinerja suatu organisasi. Semakin banyak pelayanan yang diberikan atau semakin banyak jumlah masyarakat yang dilayani maka kinerja dari suatu organisasi semakin baik karena tugas dari pelayanan publik dalam hal ini adalah

melayani masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya, sehingga semakin banyak masyarakat yang terpenuhi kebutuhan hidupnya dan tujuan sebenarnya dari suatu organisasi publik akan tercapai.

Puskesmas Gribig yang bekerja di bidang pelayanan kesehatan bertugas memberikan pelayanan yang prima kepada pihak pasien yang berkunjung. Tugas pokok dan kewenangan yang berat tidak menjadi penghambat dalam menciptakan suatu jenis pelayanan kesehatan yang baik. Untuk mengetahui ada tidaknya keluhan dari masyarakat penulis mewawancarai pasien Puskesmas Gribig seperti dibawah ini:

“Menurut saya pelayanan kesehatan disini sudah cukup baik, sarana dan prasarana sudah mendukung. Hanya saja tadi di bagian loket agak mengantri sedikit lama”. (wawancara tanggal 7 Februari 2011 pukul 09.00 WIB)

Keterangan lain juga diperoleh dari Ibu Surti, berikut petikan wawancaranya:

“Pelayanan di Puskesmas ini sering tidak tentu mas, kadang pelayanannya cepat kadang juga bisa lama. Soalnya banyak pasien dan kurangnya tenaga administrasi yang ada di puskesmas ini. Kalau disiplin pegawainya saya kurang tahu soalnya saya kan datangnya juga tidak tentu mas, hanya bila berobat saja”. (wawancara tanggal 7 Februari 2011 pukul 09.30 WIB)

b. Penjaminan

Jaminan disini merupakan jaminan yang diberikan oleh puskesmas yang meliputi sikap petugas pemberi layanan serta pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Walaupun biaya yang dikeluarkan tergolong relatif murah, bukan berarti pelayanan yang diberikan sembarangan. Puskesmas mendapatkan subsidi dari

pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat, khususnya bagi mereka yang tidak mampu untuk berobat ke dokter/bidan swasta, ataupun RS swasta.

Perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien di Puskesmas. Tidak Jarang walaupun pasien maupun keluarganya merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan kepentingannya untuk berkunjung ke Puskesmas.

Mengupayakan terselenggaranya pelayanan yang nyaman adalah salah satu dari kewajiban etik petugas kesehatan. Kenyamanan pelayanan disini tidak hanya menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi yang terpenting lagi menyangkut sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan pelayanan yang efektif, dokter dan petugas dituntut untuk bersikap sopan kepada seluruh pasien secara adil.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap sikap petugas di puskesmas ketika memberikan pelayanan cukup baik, ramah, dan sopan walaupun kadang-kadang ada yang tidak sopan. Hal ini terkait dengan kondisi emosi dan mental petugas maupun masyarakat yang dilayaninya. Semakin ramah dan sopan sikap petugas ketika memberikan pelayanan maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan.

Untuk membenarkan mengenai penjaminan yang diberikan oleh Puskesmas Gribig maka peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pasien Puskesmas Gribig yang bernama Ibu Retno dan beliau mengatakan bahwa:

“Saya selalu berobat di Puskesmas ini mas dan selalu percaya dengan jaminan pengobatan yang diberikan oleh Puskesmas Gribig ini. Kalau nanti ada apa-apa ya saya tinggal komplain sama pihak Puskesmas saja”. (wawancara tanggal 7 Februari 2011 pukul 10.00 WIB)

Mayoritas pengunjung menyatakan bahwa mereka sangat percaya dan tidak ragu-ragu untuk berobat ke Puskesmas Gribig yang tentu saja segala macam tindakan medis yang dilakukan bebas dari bahaya maupun resiko yang lebih fatal. Kalaupun puskesmas tidak mampu untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan, maka akan segera dirujuk ke jaringan pelayanan kesehatan lain yang memiliki fasilitas kesehatan/kedokteran yang lebih lengkap.

c. Keramahan

Di dalam setiap pelayanan publik, keramahan sangat diutamakan. Demi terciptanya kesan dari konsumen, seringkali keramahan diberikan oleh pihak pemberi jasa. Dengan adanya keramahan bisa juga menciptakan kenyamanan dan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Seperti halnya Puskesmas Gribig Kota Malang, di dalam hal memberikan pelayanan kepada pasien. Pihak Puskesmas memberikan keramahan bagi setiap pasien yang datang. Dengan senyum dan sapa, mereka menanyakan keluhan dari pasien yang datang untuk berobat. Pengguna jasa pelayanan dalam hal ini pasien, telah mendapatkan

pelayanan yang terbaik di Puskesmas ini. Mereka (pasien) sudah merasa senang dalam pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Gribig tersebut. Kebanyakan dari pasien sudah merasa puas dengan pelayanannya dan rata-rata dari mereka tidak mau beralih ke puskesmas lainnya, meskipun di Kecamatan Kedungkandang terdapat dua puskesmas. Yaitu Puskesmas Gribig dan Puskesmas Kedungkandang. Penulis juga melakukan wawancara kepada seorang pasien bernama ibu Fatimah yang sedang berobat mengenai keramahan di puskesmas ini, dan beliau menyatakan bahwa:

“Pelayanan disini sangat baik, pasien yang termasuk saya selalu dilayani dengan penuh keramahan. Petugas loket selalu menyapa dan bertanya tentang keluhan pasien, dokter dan perawatnya juga ramah semua. Saya selaku pasien cukup nyaman dengan pelayanan yang diberikan di puskesmas ini. Oleh sebab itu bila saya atau keluarga sakit, berobatnya ya di Puskesmas Gribig ini.” (wawancara tanggal 9 Desember pukul 10.00 WIB)

Pasien yang datang selalu ditangani dengan dokter maupun perawat yang selalu ramah dalam memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien tersebut. Hal ini juga diharapkan oleh pihak Puskesmas Gribig dapat menambah kepercayaan dari pihak pasien untuk menggunakan jasa pengobatan di Puskesmas Gribig. Selain itu nantinya diharapkan kedepannya Puskesmas Gribig menjadi Puskesmas yang memiliki pelayanan yang paling baik kelima di Kota Malang ini.

d. Sarana dan Prasana

Untuk menunjang kegiatan operasional Puskesmas Gribig Kota Malang maka diperlukan adanya kelengkapan sarana dan prasarana. Di Puskesmas sarana dan prasarana dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4 : Sarana dan Prasarana Yang ada Di Puskesmas Gribig

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Ruang Kerja	9
2	Aula	1
3	Komputer	4
4	Pesawat Telepon	1
5	Mobil Dinas	1
6	Sepeda Motor	4
7	Tempat Parkir	1
8	Toilet	2
9	Laboratorium	1
10	Gudang Obat	1

Sumber: Data Puskesmas Gribig 2010

(1) Akses/Lokasi

Puskesmas Gribig terletak di pinggir jalan raya, tepatnya di jalan Ki Ageng Gribig No.40 Madyopuro, Kota Malang. Kemudahan akses dan strategisnya lokasi bisa dijangkau oleh para pasien yang akan berobat di puskesmas tersebut. Untuk menuju lokasi Puskesmas Gribig bisa menggunakan kendaraan pribadi seperti mobil dan sepeda motor ataupun dapat juga dengan menggunakan angkutan umum, bisa juga menggunakan jasa tukang becak. Angkutan umum yang lewat di jalan Ki Ageng Gribig adalah angkutan umum yang pemberhentian terakhirnya di terminal madyopuro, yaitu MM dan MK. Karena lokasinya di pinggir jalan raya yang semua jalannya di aspal, maka semua kendaraan dapat melaluinya.

Menyangkut masalah akses yang ada di Puskesmas Gribig peneliti juga mengadakan wawancara dengan salah satu pasien yang bernama Ibu Siti dan beliau mengatakan:

“Puskesmas ini dekat dengan rumah saya mas, jadi ya kalau berobat saya tinggal naik motor dengan diantar anak saya. Kalau saya tinggal di daerah sawojajar jadi kalau berobat ya di Puskesmas Gribig ini yang dekat”. (wawancara tanggal 7 Desember pukul 10.50 WIB).

(2) Ruang Tunggu

Di dalam pusat pelayanan publik selalu ada ruang yang digunakan untuk menunggu proses pelayanan Seperti halnya puskesmas pasti selalu tersedia ruang tunggu yang bisa digunakan pasien untuk beristirahat sejenak maupun untuk menunggu giliran berobat maupun untuk menunggu

pengambilan obat di apotek yang tersedia. Di Puskesmas Gribig ruang tunggu terletak di depan antara poli umum dan poli gigi. Ruang tunggu tersebut dilengkapi dengan kursi kayu sepanjang 1,50 meter sebanyak 3 buah dan juga disediakan 2 buah diantara poli gigi dan poli umum untuk menunggu antrean obat di sediakan 2 buah kursi di depan Apotek. Kebersihan dan kenyamanan sangat dijaga baik di sekitar ruang tersebut, kawasan bebas rokok merupakan salah satunya.

Untuk mengetahui tentang kondisi ruang tunggu yang ada bagi pasien yang berobat di Puskesmas Gribig peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pasien yang bernama ibu Astuti dan beliau mengatakan bahwa:

“Disini ruang tunggunya sudah baik dan nyaman kok mas, jadi pasien biar gak capek nunggu seperti saya ini. Ini saya mengantri nunggu resep obat di apotek”. (wawancara pada tanggal 7 Februari 2011 pukul 09.35 WIB)

Gambar 5: Suasana menunggu antrian mengambil obat



(3) Fasilitas

Dalam setiap pemberian pelayanan publik selalu ditunjang oleh fasilitas-fasilitas yang memadai, entah itu fasilitas yang sangat baik atau fasilitas yang dikatakan biasa-biasa saja. Bila sebuah pusat pelayanan mempunyai fasilitas yang dikategorikan sangat baik, maka konsumen tidak akan berpikir lagi untuk menggunakan jasa pelayanan yang ada disana. Sebaliknya jika konsumen atau publik mengetahui sebuah pusat pelayanan yang mempunyai pelayanan yang buruk atau biasa saja mereka akan berpikir dua kali untuk menggunakan jasa pelayanan yang ada disana. Fasilitas yang ada di setiap pusat pelayanan publik selalu diidentikan dengan biaya atau tarifnya. Bila ingin fasilitas lengkap dan penanganan konsumen yang baik, maka harus membayar dengan biaya yang agak mahal. Sebaliknya bila ingin menggunakan fasilitas yang biasa saja (artinya kelengkapan bukan jaminan) bisa dengan membayar dengan biaya yang murah.

Puskesmas yang juga merupakan pusat layanan kesehatan mempunyai fasilitas yang berbeda-beda antara puskesmas yang satu dengan lainnya meskipun puskesmas tersebut terletak di satu kota atau bahkan berada di satu kecamatan maupun kelurahan. Puskesmas Gribig adalah salah satu dari berbagai puskesmas yang ada di kota Malang. Namanya juga puskesmas pasti bergerak di bidang layanan kesehatan masyarakat. Fasilitas yang ada di puskesmas tersebut bisa dibilang biasa saja dikarenakan hanya

sebagai pembantu dari rumah sakit umum yang ada di kota Malang, selain itu kebanyakan masyarakat yang berobat merupakan kalangan menengah kebawah. Oleh sebab itu fasilitas yang ada hanya sekedar pemenuh kebutuhan pasien yang ingin berobat atau bisa dibilang sebagai penanganan awal tindakan pemeriksaan pasien.

Untuk mengetahui fasilitas apa saja yang dimiliki Puskesmas Gribig peneliti mengadakan wawancara dengan Ibu Dr.Muniroh selaku Ka UPT Puskesmas Gribig dan beliau mengatakan:

“Fasilitas yang ada di Puskesmas Gribig sudah dibilang lengkap, kami menyediakan mobil dinas dan sepeda motor dinas untuk para pegawai Puskesmas. Disini juga terdapat laboratorium dan juga aula yang bisa digunakan untuk acara anak-anak maupun untuk rapat”. (wawancara pada tanggal 9 Desember 2010 pukul 09.20 WIB)

Puskesmas Gribig hanya melayani pasien dengan rawat jalan saja tidak melayani pasien dengan rawat inap. Untuk itu fasilitas disini hanya standar untuk rawat jalan saja. Terdapat 3 ruang periksa yaitu ruang poli umum, poli gigi, poli KIA/KB, 1 ruang laboratorium, 1 ruang aula, ruang tunggu, tempat parkir dan juga apotek. Untuk saluran komunikasi disediakan 1 buah line telepon dengan nomor (0341)718165. Untuk transportasi pegawai disediakan 3 buah motor dinas yang berjenis bebek dan 1 buah motor berjenis moge, selain itu terdapat satu buah mobil ambulance. Itu semua merupakan semua fasilitas yang ada di Puskesmas Gribig demi menciptakan pelayanan yang baik dan memadai kepada pasien

(4) Kelengkapan peralatan

Masalah pelayanan publik selalu terkendala oleh kelengkapan peralatan yang tersedia, hal tersebut yang memungkinkan pelayanan publik yang ada seringkali terganggu. Hal tersebut berlaku di semua bidang layanan yang ada, seperti halnya puskesmas sebagai penyedia layanan di bidang kesehatan. Di Puskesmas kelengkapan peralatan yang digunakan disebut peralatan medis yang gunanya untuk memeriksa kondisi pasien dan melakukan tindakan pemeriksaan kepada pasien.

Puskesmas Gribig yang juga merupakan penyedia layanan di bidang kesehatan harus memiliki peralatan penunjang pemeriksaan, peralatan tersebut dibedakan menurut kegunaan dan fungsinya di beda ruangan yang tersedia. Artinya setiap poli yang ada tidak ada keseragaman peralatan, hal itu dikarenakan perbedaan jenis penyakit yang diderita pasien. Karena banyaknya jumlah peralatan medis yang ada di Puskesmas Gribig maka peneliti membedakan peralatan tersebut menjadi dua kriteria yaitu peralatan besar dan peralatan kecil. Untuk mengetahui jumlah peralatan medis yang ada di Puskesmas Gribig dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5: Jumlah Peralatan Medis Yang Ada di Puskesmas Gribig

Ruang	Peralatan	
	Besar	Kecil
Poli Umum	3	37
Poli Gigi	5	55
Poli KIA/KB	5	24
Laboratorium	10	43
Apotek	10	40

Sumber: Data Puskesmas Gribig 2010

Untuk membenarkan data diatas kami mengadakan wawancara dengan dokter gigi Puskesmas Gribig yang bernama drg. Satindri S, beliau mengatakan:

“Kelengkapan peralatan medis di poli gigi ini sudah cukup baik, hal ini dikarenakan peralatan yang ada sudah dapat menunjang kerja saya dalam memberikan pengobatan gigi dan mulut, kalau dijabarkan peralatannya ya cukup banyak mas”(wawancara pada tanggal 9 Desember 2010 pukul 11.00 WIB)

Selain itu peneliti juga mengadakan wawancara kepada petugas laboratorium Puskesmas Gribig Ibu Nurainun Namira, beliau mengatakan:

“Peralatan Laboratorium di Puskesmas Gribig ini sudah cukup baik mengingat ini Puskesmas yang masih kecil, jumlah peralatan yang ada berjumlah 53 dan itu terbagi dari peralatan yang besar juga kecil mas”(wawancara pada tanggal 9 Desember 2010 pukul 11.10 WIB)

e. Keamanan

Keamanan merupakan salah satu faktor utama guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Hal itu dapat dilihat dari kenyamanan yang diperoleh konsumen di setiap lingkungan yang ada di tempat layanan publik yang ada. Dengan terciptanya suasana yang nyaman maka pihak konsumen merasa diuntungkan dengan layanan yang disuguhkan oleh pihak pemberi jasa layanan, selain itu bila keamanan mereka sangat diperhatikan oleh petugas yang ada di tempat tersebut.

Untuk mengetahui tingkat keamanan yang ada di Puskesmas Gribig peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pasien yang bernama Bapak Pudji dan beliau mengatakan bahwa:

“Wah kalau tingkat keamanan disini saya rasa sudah baik mas, saya belum pernah mendengar ada orang yang kehilangan barangnya di Puskesmas ini. Jadi ya saya rasa keamanan disini sudah terlaksana dengan baik”. (wawancara pada tanggal 7 Februari pukul 10.00 WIB)

Karena adanya nilai positif dari tempat layanan tersebut maka konsumen yang sudah datang akan datang lagi untuk menggunakannya. Untuk mengetahui aman tidaknya suatu tempat maka dapat dilihat dari dua sebab, bila dilihat dari kesiapan tempat untuk pelayanan maka yang pertama harus ada tempat atau lahan parkir dan juga petugas parkirnya. Dengan adanya dua hal tersebut keamanan yang ada bisa sepenuhnya dijamin oleh konsumen.

(1) Tempat parkir

Untuk datang ke lokasi tempat pelayanan yang akan dituju konsumen akan menggunakan alat transportasi yang ada. Rata-rata dari mereka 80%

menggunakan kendaraan pribadi dan 20% menggunakan kendaraan umum. Untuk menampung dan menitipkan kendaraan yang dibawa mereka maka diperlukan sebuah tempat yang khusus, tempat itulah yang dinamakan tempat parkir.

Untuk mengetahui tentang keberadaan tempat parkir yang tersedia di Puskesmas Gribig peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pasien yang bernama Bapak Andreas dan beliau mengatakan:

“Tempat Parkirnya sudah cukup baik mas dan luas mas, jadi saya tidak bingung klo memarkir motor saya. Selain itu disini juga tersedia tukang parkirnya jadi saya tidak perlu was-was menaruh kendaraan saya disini.” (wawancara pada tanggal 7 Februari 2011 pukul 09.55 WIB)

Di Puskesmas Gribig telah tersedia tempat parkir untuk para pasien yang akan berobat disana. Luasnya sekitar $5 \times 10 \text{m}^2$ dan berada di dalam kawasan puskesmas tersebut. Tempat parkir tersebut hanya tersedia untuk kendaraan roda dua dan kendaraan operasional puskesmas, untuk pasien yang membawa kendaraan roda empat (mobil) bisa diparkir di pinggir jalan atau seberang jalan dari puskesmas tersebut.

Gambar 6: Tempat Parkir Puskesmas Gribig



(2) Petugas parkir

Di Puskesmas Gribig selain terdapat lahan parkir yang memadai juga ada petugas parkir yang bertugas menjaga lahan parkir tersebut. Petugas parkir tersebut berjumlah antara 2 orang. Mereka tentu saja orang yang tinggal dekat dari puskesmas tersebut.

3. Kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gribig

Di dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gribig terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Puskemas tersebut. Kendala tersebut terbagi menjadi dua yaitu kendala faktor internal dan kendala faktor eksternal.

a. Kendala Faktor Internal

Kendala serta tantangan yang berasal dari internal adalah kendala yang berasal dari dalam organisasi intituisi tersebut, kendala tersebut adalah:

(1). Masalah Sumber Daya Manusia

Menurut Penuturan Ibu Muniroh Kepala Puskesmas Gribig pada saat diwawancara mengungkapkan:

“Tenaga kerja di Puskesmas Gribig yang berjumlah 30 orang ini tenaganya kurang mencukupi untuk pelayanan. Puskesmas ini kebanyakan ditempati oleh pegawai yang berumur 37 tahun keatas mas. Jadi masih banyak yang belum bisa mengoperasikan komputer untuk memasukkan data dan membuat laporan. Selain itu tenaga administrasi di loket masih kekeurangan, disana hanya ditempati 2 orang dan harus melayani pasien yang banyak terkadang. Kita sudah minta di Dinkes tapi masih belum juga ditanggapi”. (wawancara tanggal 9 Desember 2010 pukul 09.15 WIB)

Banyaknya pelayanan yang harus dilakukan oleh para tenaga medis yang kurang juga membuat pelayanan kurang maksimal. Menurut penuturan dari Ibu Idha diatas gambarkan bahwa selama ini petugas medis yang jumlahnya puluhan masih kewalahan dalam menangani pasien dan juga banyaknya pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer.

(2). Fasilitas, Sarana dan Prasarana

Puskesmas Kedungkandang pada bulan november 2010 dilakukan renovasi. Hal itu dikarenakan sudah lamanya kondisi bangunan yang sudah tidak layak untuk ditempati. Karena adanya renovasi, Puskesmas Gribig sementara pindah di puskesmas pembantu bertempat di jalan Danau Yanmur. Lokasi disana cukup kecil dan tidak luas, sehingga seringkali pasien yang datang mengantri sambil berdiri. Selain itu masih belum adanya tempat untuk menaruh berkas-berkas dari puskesmas yang lama, menyebabkan sering kali pencarian data pasien menjadi terganggu. Dikeluhkan juga oleh salah satu pasien tentang masalah tempat parkir yang belum ada dan masih menggunakan jalan perumahan sebagai tempat parkirnya seperti yang diungkapkan oleh ibu retno pada saat wawancara, beliau mengatakan:

“Tempat parkirnya tidak ada mas, bingung saya mau taruh motor disana. Di depan puskesmas sudah penuh semua, ada tempat ya di seberang jalan sana tapi disana tidak dijaga tukang parkir. Saya kesini dengan anak saya mas, jadi saya suruh jaga dia jaga motor yang diparkir disana”. (wawancara tanggal 9 desember 2010 pukul 09.30)

Permasalahan tersebut mungkin hanya sementara, hal itu dikarenakan Puskesmas Gribig masih bertempat di Puskesmas pembantu. Diharapkan

oleh para pasien meskipun masih bertempat di puskesmas pembantu bisa melayani pasien dengan sebaik-baiknya.

b. Kendala Faktor Eksternal

Yaitu kendala yang berasal dari lingkungan luar instansi atau organisasi. Kendala eksternal yang dihadapi oleh Puskesmas Gribig yaitu:

(1) Dengan pasien

Masalah pendaftaran sebagai pasien di Puskesmas Gribig memang sudah mudah hanya membawa kartu identitas diri bagi pasien yang berupa KTP atau SIM dan bila mempunyai kartu ASKES, JAMKESMAS, JAMKESDA hanya cukup menyerahkan kartu tersebut di petugas loket. Yang menjadi permasalahan adalah masih adanya pasien yang sudah mendaftarkan sebagai peserta jaminan kesehatan seperti (ASKES , JAMKESMAS dan JAMKESDA) namun datanya masih belum ada di Puskesmas Gribig sering kali pasien itu mempertanyakan data kepesertaan mereka yang ada di Puskesmas tersebut.

C. Pembahasan

Setelah semua data yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini disajikan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa dan menginterpretasikannya. Dalam menganalisa data-data hasil penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Maka akan disajikan gambaran secara detail dari data-data yang diperoleh di lokasi penelitian.

Dari penyajian data yang dipaparkan diatas, dapat dilihat mengenai pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Gribig yang meliputi jenis-jenis pelayanan serta prosedur pelayanan yang ada. Peneliti juga bertujuan untuk menggambarkan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gribig serta kendala apa saja yang dihadapi puskesmas tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien. analisa itu sebagai berikut:

1. Kinerja Puskesmas Gribig

Puskesmas Gribig merupakan sarana kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat dan tidak membedakan jenis kelamin, golongan, maupun usia dalam memberikan pelayanannya. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam hal ini pasien, maka diperlukan adanya suatu hasil kerja yang bisa menimbulkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan di puskesmas tersebut. Terdapat berbagai indikator dalam pengukuran kinerja Puskesmas Gribig dalam pemberian layanan kesehatan. Indikator itu dapat dilihat sebagai berikut:

a. Kemampuan Aparat

Di setiap Pelayanan publik organisasi publik pasti terdapat sekelompok orang yang mempunyai tugas, tanggung jawab, dan wewenang di bidangnya masing-masing di organisasi tersebut. Bilamana orang tersebut melenceng dari tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja pasti akan membuat kinerja dari organisasi tersebut akan tidak stabil atau kacau. Untuk

itu diperlukan apratur yang sudah tersruktur di dalam organisasi tersebut dan mau bekerja sesuai tugas dan tanggung jawabnya terhadap organisasi tersebut.

Untuk melihat apakah kemampuan aparat di organisasi baik kita dapat mengukur dengan melihat beberapa indikator yang mempengaruhinya. Indikator tersebut adalah sebagai berikut:

(1) Penyelesaian Tugas

Penyelesaian tugas berhubungan dengan tingkat kemampuan dan ketepatan waktu yang dimiliki petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktunya atau istilahnya tepat waktu. Tugas tersebut akan berbeda-beda sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dari setiap aparatur yang ada. Untuk dokter dalam memberikan layanan kepada pasien diberikan waktu maximal 45-90 menit per pasien dan bagi petugas loket atau administrasi diberikan waktu maksimal 10-15 menit per pasien yang mendaftar. Oleh sebab itu ketepatan waktu sangat diperlukan dalam hal ini karena menyangkut jumlah pasien dengan waktu pelayanan kepada pasien yang berstandar kepada jam operasional puskesmas. Namun bilamana keadaan Puskesmas Gribig ramai maka yang kewalahan adalah petugas loket. Hal itu dipengaruhi minimnya pegawai yang ada di tempat tersebut sedangkan jumlah pasien yang ada melebihi kapasitas.

Untuk menangani permasalahan tersebut hendaknya perlu penambahan aparat sebagai solusi dari permasalahan tersebut. Karena petugas loket hanya dua orang, mungkin bisa ditambah menjadi tiga orang

yang bisa ditugaskan satu orang mencatat nama pendaftar, satu orang mengambil berkas pasien, dan satu orang mengoperasikan komputer sebagai rekapitulasi bulanan kunjungan pasien. Hal tersebut nantinya akan mempermudah proses pelayanan. Untuk masalah pemeriksaan di poli-poli yang ada tidak ada permasalahan dalam hal penyelesaian tugas karena aparatur yang betempat di poli dalam hal ini dokter, bidan atau perawat dituntut untuk bersikap professional dalam menangani pasien yang berobat dan juga jumlah aparatur yang ada di semua poli sudah mencukupi kebutuhan.

Berdasarkan survey dari pasien tentang penyelesaian tugas dalam hal pelayanan kepada pasien, mereka menjawab sudah baik. Akan tetapi mereka masih menginginkan kualitas pelayanan yang prima yang mereka harapkan agar nantinya pasien senang dan nyaman dalam menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Gribig.

(2) Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu faktor utama yang berhubungan dengan masalah pekerjaan. Aparatur sebagai petugas yang memberikan pelayanan dituntut untuk disiplin dalam setiap pekerjaannya. Mereka diharuskan datang tepat waktu sesuai dengan jam operasional organisasi dibuka dan tidak membuat masalah yang nantinya bisa merugikan organisasi dimana tempat ia bekerja. Puskesmas Gribig sebagai penyedia layanan kesehatan harus bersikap professional dalam memberikan pelayanan kesehatan, untuk itu diperlukan sumber daya dalam hal ini

aparatur yang mampu bertidak dan konsekuen terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Tentang permasalahan kedisiplinan, di Puskesmas Gribig tidak didapati pegawai yang bolos pada saat jam kerja dan terlambat pada saat jam operasional puskesmas dimulai. Para pegawai semua sadar dan peduli akan tugas mereka sebagai pelaku yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan adanya tingkat kedisiplinan pegawai yang baik maka akan memunculkan suatu kinerja yang baik pula.

b. Proses Pelayanan Puskesmas Gribig

Di dalam setiap organisasi publik pasti ada proses dalam setiap memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Untuk itu diperlukan pemahaman kepada para konsumen yang menggunakan jasa layanan organisasi untuk memahami bagaimana proses pemberian layanan kepada konsumen agar mengerti tentang tata cara dalam mendapatkan jasa yang diinginkan oleh konsumen tersebut. Terdapat berbagai indikator dalam pemberlakuan proses pelayanan di Puskesmas Gribig dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

(1) Mekanisme Pelayanan Puskesmas

Mekanisme yang ada di Puskesmas Gribig sudah tersistem dengan baik, hanya saja permasalahannya ada sedikit orang yang belum mengerti tentang mekanisme pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Gribig. Pihak pasien khususnya pelajar atau orang lansia maupun orang baru masih belum mengerti tentang alur pelayanan yang ada di Puskesmas Gribig. Hal tersebut dikarenakan masih belum didapati papan atau pemberitahuan yang

menjelaskan tentang alur pelayanan di Puskesmas tersebut. Mungkin bila terpampang pemberitahuan ataupun papan yang menjelaskan tentang alur pelayanan yang ada di Puskesmas Gribig maka pihak pasien tidak akan kebingungan bagaimana urutan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu hendaknya ditempatkan seorang petugas yang nantinya bisa menangani orang dengan usia lanjut dan memberikan pertolongan dengan mendaftarkan dan memberikan arahan dalam urutan proses penanganan pasien di setiap poli. Namun bila pasien lanjut usia didampingi oleh keluarganya maka cukup diberikan arahan bagaimana alur pelayanan yang ada.

Dengan adanya pengarahan kepada pasien terhadap alur pelayanan yang belaku di Puskesmas Gribig, maka akan memudahkan pihak pasien dalam mendapatkan pelayanan pengobatan yang baik dan benar. Akibatnya, mereka tidak akan terbingungkan dengan mekanisme pelayanan di Puskesmas tersebut

(2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan di Puskesmas Gribig berhubungan dengan bagaimana cara mendapatkan layanan kesehatan dan hal-hal apa saja yang diperlukan pasien agar bisa mendapatkan layanan kesehatan tersebut. Tidak ada perbedaan yang mendasar di semua Puskesmas yang ada di Kota Malang. Mengenai masalah persyaratan pelayanan, pasien sudah mengerti dan dibertahukan terlebih dahulu oleh petugas loket pada saat pasien tersebut mendaftar. Persyaratan itu cukup mudah hanya membawa identitas

diri (KTP/SIM) maupun kartu kesehatan (ASKES, JAMKESMAS, JAMKESDA) mereka sudah bisa berobat di Puskesmas Gribig.

(3) Waktu Tunggu Pasien

Waktu tunggu pasien di Puskesmas Gribig relatif berbeda-beda sesuai dengan kondisi penyakit dan keluhannya. Pasien seringkali mengeluh terhadap lamanya penanganan pasien yang masuk di setiap poli dan belum lagi mereka harus mengantri untuk menunggu pemanggilan di masing-masing poli. Ada juga yang mendaftar harus mengantri cukup lama dikarenakan padatnya pasien yang datang berobat. Dengan kondisi seperti ini hendaknya pihak Puskesmas sudah mengantisipasinya agar tercipta kelancaran dan kenyamanan dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien.

Untuk waktu tunggu tiap-tiap pasien rata-rata maksimal 30 menit di setiap poli dan maksimal 20 menit untuk proses pendaftaran. Hal itu berlaku apabila kondisi Puskesmas dipadati pasien yang berobat. Namun bila dalam keadaan biasa atau tidak ramai pasien maka pelayanan maksimal per poli hanya 15 menit dan di loket pendaftaran hanya maksimal 10 menit.

(4) Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gribig adalah jenis pelayanan kesehatan rawat jalan. Terdapat beberapa jenis pelayanan kesehatan yang ada di sana. Diantaranya adalah pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan kesehatan umum, dan pelayanan imunisasi. Jenis pelayanan disana sudah sangat baik, hal itu

dikarenakan Puskesmas Gribig sudah mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan bagi pasien yang berobat. Jenis Pelayanan kesehatan tersebut memang didasarkan kepada jenis gan golongan penyakit yang paling banyak diderita oleh manusia, sehingga dalam proses penanganan penyakit yang diderita pasien akan diperiksa oleh poli yang sesuai dengan penyakit yang diderita atau dikeluhkan oleh pasien.

Untuk memenuhi kebutuhan kesehatan seseorang Puskesmas Gribig juga mengadakan kunjungan ke berbagai sekolah yang ada di kota Malang, dan juga mengunjungi tempat-tempat umum seperti terminal atau pasar dengan memberikan pengobatan gratis. Hal itu semua memang telah menjadi tugas Puskesmas Gribig sebagai penyedia layanan kesehatan.

2. Kualitas Pelayanan Puskesmas Gribig

Puskesmas Gribig sudah mempunyai nilai yang baik pada kualitas pelayanannya. Hal itu disebabkan kepercayaan yang terus menerus dari para pasien Puskesmas Gribig yang selalu senang dalam menggunakan jasa layanan kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut. Dengan mengedepankan pelayanan yang baik kepada pasien, maka Puskesmas Gribig tiap tahunnya akan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi para pasien yang berkunjung disana. Untuk dapat melihat kualitas pelayanan di Puskesmas Gribig, dapat dilihat dari:

a. Responsivitas

Di dalam menciptakan kualitas pelayanan yang prima, maka harus ada suatu tindakan yang bersifat responsif yang mampu menyelesaikan

semua keluhan yang didapatkan oleh konsumen dalam menggunakan sebuah jasa layanan. Di Puskesmas Gribig kepekaan terhadap keluhan pasien masih belum bisa direspon dengan baik oleh pihak Puskesmas, hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dari pasien yang ada. Keluhan tersebut dirasakan pasien ketika menyangkut masalah pendaftaran dan rumitnya memperoleh rujukan bila ingin berpindah pemeriksaan di Rumah sakit umum. Dengan adanya keluhan yang dirasakan pasien, maka Puskesmas Gribig sudah semestinya meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanannya.

Untuk menangani setiap keluhan yang ada pasien harus selalu dilibatkan dalam hal ini. Karena sifat dari pelayanan yang bersifat transparan, maka seharusnya pihak dari Puskesmas Gribig bisa bertindak profesional dalam mengatasi berbagai keluhan yang ada dari pasien dan segera memperbaikinya dan juga segala permasalahan yang ada yang menyangkut pasien maka harus dengan serius ditanganinya karena bisa menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Gribig nantinya.

Pasien selaku pengguna layanan kesehatan akan selalu memantau dan melihat kualitas dari pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Gribig setiap harinya. Bilamana dirasa Puskesmas tersebut masih belum mampu memenuhi kebutuhan pasien, maka akan tidak mungkin pasien berpindah ke Puskesmas lainnya. Hal itu nantinya akan merugikan citra dari Puskesmas Gribig karena mendapat ketidakpercayaan dari publik.

b. Penjaminan

Penjaminan yang ada di Puskesmas Gribig sudah mampu memberikan kepuasan terhadap pasiennya. Hal itu dikarenakan jaminan terhadap pemeriksaan pasien dan jaminan keamanan sudah dirasa baik oleh seluruh pasien. Hal itu terbukti dari adanya kepercayaan pasien yang sampai saat ini masih menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Gribig. Selain itu keluhan pasien mengenai masalah pemeriksaan atau pengobatan masih belum ditemui di Puskesmas Gribig. Jaminan terhadap segala yang menyangkut pasien sudah dilaksanakan dengan dengan baik, semua tindakan yang ada sudah sesuai dengan prosedur medis dan pelayanan kesehatan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, Puskesmas Gribig juga harus memberi rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pasien, artinya pihak pasien tidak merasa ragu terhadap semua jenis pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Gribig. Pasien disini justru diharapkan mampu mendukung peningkatan kualitas jaminan pelayanan kesehatan yang bebas dari biaya dan istilah keragu-raguan.

c. Keramahan

Keramahan selalu berhubungan dengan pelayanan kepada publik, dalam hal ini keramahan digunakan untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi konsumen sebagai pengguna jasa layanan. Di puskesmas Gribig keramahan sangat diperhatikan hal itu nantinya akan banyak mempengaruhi pasien yang berkunjung di puskesmas tersebut. Untuk

memberikan keramahan yang nantinya akan membuat kepercayaan layanan yang diberikan Puskesmas Gribig maka diberlakukan suatu aturan dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu 3S (Senyum, Salam dan Sapa). Keramahan tersebut harus diberikan oleh semua pegawai Puskesmas Gribig agar tercapainya kondisi yang nyaman bagi pasien yang sedang berobat.

Dalam permasalahan keramahan, Puskesmas Gribig sudah memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini dikarenakan pengguna jasa layanan semakin tahun semakin meningkat dan mereka cenderung semakin percaya dan nyaman akan jasa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gribig. Hal itu berdasarkan survey yang diberikan kepada pasien dan mereka menjawab puas dengan dengan pelayanan akan keramahan yang diberikan Puskesmas Gribig kepada para pasien yang berobat di Puskesmas tersebut. Hal ini nantinya akan mendorong kualitas layanan kesehatan yang berhasil dicapai oleh Puskesmas Gribig sebagai penyedia layanan kesehatan yang baik di kelurahan Lesanpuro.

d. Sarana dan Prasarana

Di Puskesmas Gribig sarana dan prasarana sangat mempengaruhi proses pelayanan kepada pasien nantinya. Oleh sebab itu kelengkapan dan ketersediaan sarana dan prasarana sangat menunjang kebutuhan berobat bagi pasien. Untuk melihat apakah sarana dan prasarana baik atau tidaknya dapat dilihat dari:

(1) Akses dan Lokasi

Akses dan lokasi untuk menuju Puskesmas Gribig sudah sangat baik, hal itu dikarenakan Puskesmas Gribig terletak di jalan raya yang bisa dilalui oleh semua jenis kendaraan. Dengan kemudahan dan kelancaran menuju Puskesmas Gribig, pasien tidak akan kesulitan bila ia ingin berobat disana. Jalanan dengan aspal yang baik dan juga jalur transportasi angkutan kota membuat Puskesmas ini selalu ramai dikunjungi oleh pasien per harinya.

(2) Ruang Tunggu

Puskesmas Gribig mempunyai ruang tunggu yang standar saja, hanya diletakkan kursi kayu yang panjangnya 1,50 meter yang berjumlah 3 buah di depan loket pendaftaran dan 2 buah di antara poli gigi dan poli umum dan 2 buah lagi depan apotek. Ruang tunggu tersebut sangat bermanfaat sekali bagi pasien agar merasa tidak capek dalam menunggu antrian di loket, pemeriksaan di masing-masing poli, dan juga menunggu antrian mengambil obat di apotek. Kebersihan di sana sangat dan dijaga dan diberlakukan area bebas rokok oleh pihak Puskesmas Gribig. Unsur kenyamanan telah diterapkan disana, hanya saja kursi yang digunakan belum seperti di Puskesmas besar lainnya.

(3) Fasilitas

Fasilitas yang ada di Puskesmas Gribig sudah memenuhi persyaratan untuk pelayanan kesehatan rawat jalan. Semua fasilitas yang ada sudah memenuhi kebutuhan pasien yang berobat. Fasilitas tersebut

diantaranya terdapat 3 buah ruang poli, yaitu poli umum, poli gigi, poli KIA/KB, dan juga 1 buah ruang untuk laboratorium, disediakan juga aula untuk pertemuan atau rapat pegawai Puskesmas maupun pegawai luar, ada juga Apotek, dan disediakan tempat parkir. Untuk menunjang kinerja pegawai maka disediakan 3 buah motor dinas berjenis bebek dan 1 buah motor dinas yang berjenis moge, selain itu terdapat juga ambulance dan 1 buah line telepon untuk memudahkan komunikasi antara pihak pasien dan Puskesmas Gribig maupun pihak lainnya. Dengan fasilitas yang dinilai sudah lengkap maka diharapkan pelayanan kesehatan yang ada menjadi lancar dan pasien menjadi senang dalam menggunakan jasa pengobatan yang ada disana.

(4) Kelengkapan Peralatan

Kelengkapan peralatan di Puskesmas Gribig sudah cukup lengkap, hal itu berdasarkan survey dari pasien dan juga pegawai Puskesmas. Untuk peralatan pemeriksaan medis di tiap-tiap poli sudah memenuhi standar dan juga di setiap ruang selain poli seperti ruang kerja lainnya (selain poli dan laboratorium) sudah disediakan komputer untuk memudahkan mencari maupun memasukkan data bagi para pegawai. Dengan semua peralatan yang ada diharapkan kinerja para pegawai menjadi lebih dan mampu bekerja dengan baik untuk memberikan pelayanan yang baik pula kepada para pasien.

e. Keamanan

Kemanan selalu berhubungan dengan kenyamanan pengguna jasa layanan dalam menggunakan jasa pelayanan yang ada. Di Puskesmas Gribig bila dilihat dari segi keamanan sudah sangat memenuhi syarat. Untuk melihat keamanan di Puskesmas Gribig dapat dilihat dari:

(1) Tempat Parkir

Tempat Parkir sudah semestinya disediakan di Puskesmas Gribig, hal tersebut dikarenakan semua pegawai dan pasien pasti ada yang membawa kendaraan sebagai alat transportasinya. Tempat parkir yang ada sudah baik, dengan luas $5 \times 10 \text{ m}^2$ dirasa sudah dapat menampung kendaraan pegawai dan pasien yang diparkir disana. Dengan adanya tempat parkir juga memberikan seseorang perasaan nyaman dan tidak was-was atau bingung dimana ia menaruh kendaraannya.

(2) Petugas Parkir

Puskesmas Gribig sudah menyediakan 2 orang yang ditugaskan untuk menjadi petugas parkir bagi Puskesmas Gribig. Meskipun hanya 2 orang namun segi keamanan disana sudah terjamin. Pasien dan pegawai belum ada yang melaporkan pernah kehilangan kendaraan mereka. Dengan menempatkan standar keamanan di Puskesmas Gribig, maka setiap orang akan merasa aman dan nyaman terhadap fasilitas kemanan yang disediakan oleh Puskesmas tersebut.

3. Kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gribig

a. Kendala Internal

Puskesmas Gribig selalu mempunyai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kendala-kendala itu berasal dari:

1). Masalah Sumber Daya Manusia

Masalah sumber daya manusia di Puskesmas Gribig memang merupakan salah satu kendala utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Disini pegawai diharapkan mampu bekerja secara optimal dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien. Di Puskesmas Gribig sendiri terdapat 27 pegawai dan 3 pegawai honorer yang rata-rata kebanyakan berumur diatas 37 tahun, selain itu kemampuan atau *skill* masih dirasa belum memenuhi. Hal itu dikarenakan pegawai yang ada kebanyakan masih belum bisa mengoperasikan komputer dan mengolah data. Selain itu jumlah pegawai juga dianggap kurang, karena jumlah pasien kadangkala lebih dan jumlah pegawai sedikit. Sehingga pelayanan akan sedikit terganggu.

Dengan melihat hal tersebut maka pihak Puskesmas seharusnya dapat mengembangkan potensi personal yang ada di diri masing-masing pegawai sehingga mampu diharapkan memberikan kinerja yang baik terhadap pasien yang dilayani dan Puskesmas dimana tempat ia bekerja. Untuk memperbaiki masalah sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Gribig, maka di tambahkan pegawai honorer yang dianggap mampu membantu mengatasi permasalahan sumber daya manusia yang ada di Puskesmas tersebut.

2). Fasilitas, Sarana dan Prasarana

Masalah fasilitas, sarana dan prasarana di Puskesmas Gribig sedikit sekali terjadi, hanya ketika pada saat Puskesmas Gribig berpindah sementara dan menempati Puskesmas Pembantu di Sawojajar. Untuk segi fasilitas, sarana dan prasarana sudah tidak ada masalah setelah dilakukannya renovasi gedung pada Puskesmas Gribig. tapi sebelumnya dan bertempat di Puskesmas pembantu di Sawojajar terdapat permasalahan terhadap masih belum adanya tempat parkir bagi pasien. Dengan melengkapi fasilitas, sarana dan prasarana di Puskesmas Gribig maka diharapkan kinerja dalam peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Gribig menjadi baik.

b. Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi oleh Puskesmas Gribig adalah:

1). Dengan Pasien

Permasalahan pasien di Puskesmas Gribig tidak selalu terjadi, hanya saja permasalahan tersebut sedikit mempengaruhi kinerja Puskesmas Gribig. Pasien yang datang untuk mendaftar terkadang mempertanyakan kepesertaan jaminan kesehatan seperti Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) atau Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) yang ada di Puskesmas Gribig tersebut. Di data file kepesertaan jaminan kesehatan yang ada di Puskesmas Gribig seringkali tidak ada, artinya pihak pasien belum mendaftarkan kepesertaan jaminan kesehatan dirinya di Puskesmas Gribig.

Dengan adanya hal tersebut maka permasalahan yang timbul adalah pasien yang keras kepala berdebat terhadap petugas loket dan mengganggu kelancaran dari pasien lain yang ingin mendaftar. Untuk menangani hal tersebut Puskesmas Gribig dapat meminta tolong kepada kelurahan tempat dimana pasien yang bermasalah tinggal untuk menanyakan kepesertaan jaminan kesehatan pasien tersebut. Bilamana sudah didapatkan data yang komplit, maka pasien tidak akan dapat mengelak tentang permasalahan kepesertaan jaminan kesehatan di Puskesmas tersebut.

