

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung terletak di Kecamatan Warunggunung, Kabupaten Lebak, Banten. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Lebak tahun 2019, Kecamatan Warunggunung memiliki struktur geografis berupa dataran tinggi yaitu 200 meter di atas permukaan laut namun tidak terletak langsung di lereng gunung ataupun punggung bukit. Kecamatan Warunggunung berbatasan langsung dengan Kabupaten Serang di sebelah utara, berbatasan dengan Kecamatan Rangkasbitung di sebelah timur, berbatasan langsung dengan Kabupaten Pandeglang disebelah barat, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Cikulur dan Kecamatan Cileles. Seluruhdesa di Kecamatan Warunggunung terletak di luar kawasan hutan.

Kecamatan Warunggunung memiliki luas wilayah 50,96 Km² yang terdiri dari 12 Desa diantaranya Warunggunung, Pasir Tangkil, Sukarendah, Selaraja, Cibuah, Baros, Sindangsari, Banjarsari, Cempaka, Padasuka, Sukaraja dan Jagabaya. Jumlah penduduk Kecamatan Warunggunung pada tahun 2019 tercatat sebanyak 56.369 jiwa. Penduduk di Kecamatan Warunggunung mayoritas bekerja di bidang pertanian, perikanan, berdagang dan pegawai pemerintah

Visi:

“Terwujudnya Masyarakat Kecamatan Warunggunung Yang Sehat Secara Mandiri” dapat tercapai. Pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Warunggunung masih belum terlepas dari kondisi kehidupan

masyarakat sehari-hari, tingkat pendidikan, ekonomi dan kebudayaan serta adat istiadat yang sangat mempengaruhi gaya hidup dan berdampak pada kesehatan masyarakat.

Misi:

Tujuan yang ingin dicapai diwujudkan dalam bentuk visi di atas, maka dipandang perlu menetapkan misi di Puskesmas Rawat Inap Warunggunung sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemudahan dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan bagi seluruh masyarakat di wilayah Kecamatan Warunggunung.
2. Meningkatkan penanggulangan masalah kesehatan dan penyehatan lingkungan.
3. Meningkatkan kemandirian masyarakat di bidang kesehatan melalui pemberdayaan masyarakat swasta dan lintas sektoral.
4. Meningkatkan upaya pencegahan, penanggulangan kejadian luar biasa dan bencana secara terpadu dengan melibatkan peran aktif masyarakat.
5. Meningkatkan kualitas sumber daya dan manajemen puskesmas.

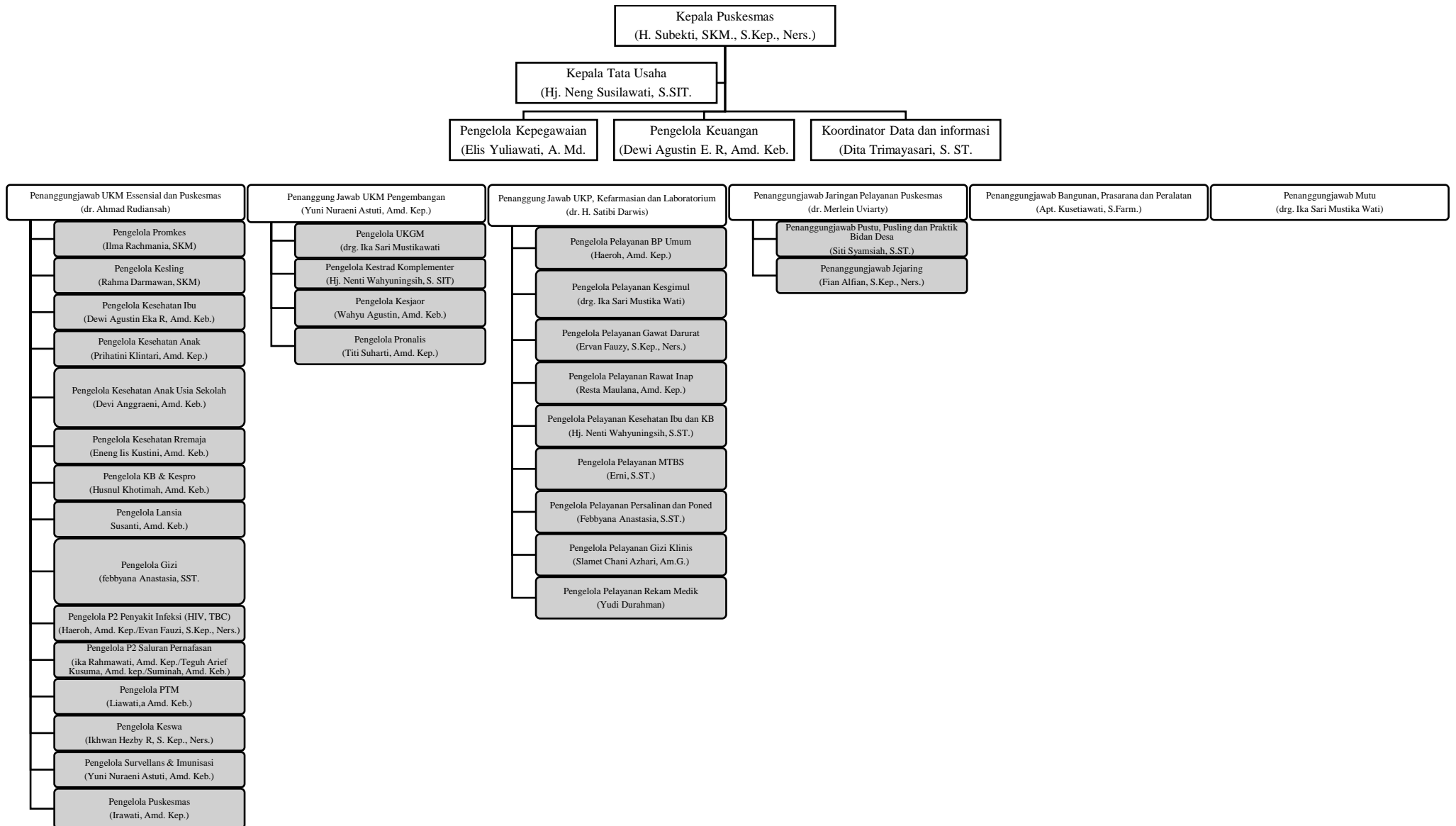
Job Description.

Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Banten terdiri dari :

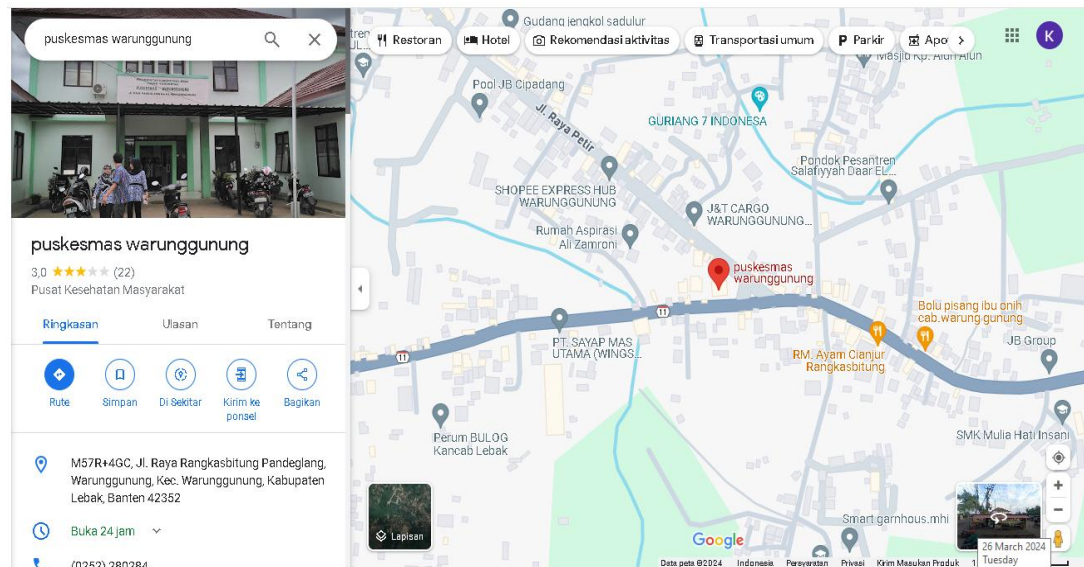
1. UPTD Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya Kecamatan sehat.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala UPTD Puskesmas mempunyai tugas:
 - a. memimpin UPTD Puskesmas dalam rangka mendayagunakan sumber daya kesehatan secara optimal untuk memenuhi standar nasional Kesehatan.

- b. merencanakan program dan kegiatan UPTD Puskesmas berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.
- c. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/ Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- d. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pelaksanaan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
- e. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/ Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pelaksanaan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- f. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka upaya menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan.
- g. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat.
- h. memberi petunjuk kepada Pejabat Fungsional/Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Banten



Gambar 4.2 Peta Wilayah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Banten



Sumber: Google Maps, 2024

M57R+4GC, Jl. Raya Rangkasbitung Pandeglang, Warunggunung, Kec.
Warunggunung, Kabupaten Lebak, Banten 42352

Tabel 4.3 Batas-Batas Wilayah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Banten

Wilayah	Perbatasan Wilayah
Utara	Disebelah utara Desa Jagabaya dan Desa Sukaraja yang berbatasan dengan Kabupaten Serang.
Timur	Disebelah timur Desa Jagabaya, Desa Padasuka, Desa Cempaka dan Desa Warunggunung berbatasan dengan Kecamatan Cibadak.
Selatan	Disebelah selatan Desa Sukarendah berbatasan dengan Kecamatan Cikurur
Barat	Disebelah barat Desa Baros, Desa Sindangsari dan Desa Pasirtangkil berbatasan dengan Kabupaten Pandeglang

Sumber: Google Maps, 2024

4.1.2 Gambaran Umum Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Warunggunung Banten

Gambaran umum pelayanan kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, menggambarkan beberapa masalah yang perlu diperhatikan secara seksama. Pertama, sarana dan prasarana di puskesmas ini masih belum memadai, yang berdampak pada kurangnya kenyamanan bagi pasien. Kondisi ruang tunggu yang masih belum memadai karena banyaknya pasien, membuat pasien tidak nyaman menjadi salah satu permasalahan yang perlu segera diatasi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Selanjutnya, tingginya jumlah pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan menghambat proses pemeriksaan dan pengobatan di puskesmas tersebut. Antrian panjang dan keterlambatan dalam proses pelayanan medis menjadi dampak langsung dari situasi ini. Hal ini menimbulkan kebutuhan akan manajemen antrian yang lebih efektif agar pasien dapat menerima pelayanan dengan lebih cepat dan efisien.

Tidak hanya itu, tingkat kepedulian pegawai atau pemberi layanan di puskesmas ini juga menjadi perhatian penting. Terlihat bahwa kesediaan untuk memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pasien, seperti sikap ramah, pemahaman terhadap kebutuhan, dan kepedulian terhadap pelanggan, masih tergolong rendah. Sikap yang kurang ramah dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan individu pasien dapat mempengaruhi pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran dan pelatihan bagi pegawai untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 *Tangibles* (Ketampakan Fisik)

Menurut Kotler (2016), tangible merupakan sebuah perusahaan telah menunjukkan kepada pihak luar terkait fasilitas fisik yang memberikan pelayanan dari karyawan melalui media komunikasi dan teknologi. Sebagai contoh, ini dapat mencakup kebersihan, kenyamanan, dan kondisi fisik dari lingkungan tempat pelayanan, serta kemampuan teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan.

Menurut Parasuraman dkk (1986), tangible dicerminkan ke dalam sebuah kepedulian yang disertai dengan perhatian dari para penyedia jasa terhadap konsumen. Dalam konteks ini, aspek tangible dari layanan menyoroti bagaimana penyedia jasa menunjukkan perhatian dan kepedulian mereka terhadap kebutuhan dan preferensi konsumen, yang dapat tercermin dalam detail-detail fisik, presentasi, dan kualitas dari fasilitas atau barang yang disediakan untuk mendukung pelayanan.

Sarana dan prasarana yang memadai dalam suatu institusi kesehatan, seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun, pada beberapa kasus, masih terdapat tantangan terkait keterbatasan sarana dan prasarana yang dapat memengaruhi kualitas dan kenyamanan layanan yang disediakan. Dalam konteks ini, kita akan mengeksplorasi peran penting sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan kesehatan serta dampak dari keterbatasan tersebut terhadap pengalaman pasien dan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 mengenai Bagaimana kelengkapan sarana prasaran layanan di Puskesmas Warunggunung? (parkiran, ruang tunggu, ruang periksa, sanitasi/toilet, dan lain - lain), Informan 1 menyatakan bahwa:

“Untuk service sudah sangat bagus ya, sangat lengkap dari mulai RGD dan lain – lain sudah, dari parkiran sudah

sangat lengkap walaupun masih ada keterbatasan sedikit sedikit seperti itu”. (Informan 1 (satu), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1, bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Warunggunung memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap meskipun dengan beberapa keterbatasan. Parkiran dianggap sudah sangat lengkap, meskipun masih ada sedikit keterbatasan. Fasilitas ruang tunggu dan ruang periksa dinilai sudah sangat bagus, demikian juga dengan sanitasi dan toilet yang telah memenuhi standar kualitas yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 mengenai Bagaimana kelengkapan sarana prasaran layanan di Puskesmas Warunggunung? (parkiran, ruang tunggu, ruang periksa, sanitasi/toilet, dan lain - lain), menyatakan bahwa:

“Kalau untuk standar puskesmas memang ada beberapa yang kurang, yang belum terpenuhi, untuk pendukung ambulan tadi kalau satu unit kurang, tetapi kita masih pengajuan alat itu. Cuma kalau dibandingkan dengan puskesmas kota pasti jauh, cuma kalau standar untuk kabupaten lebak sendiri sudah lumayan. Kalau alat lengkap.” (Informan 2 (dua), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Informan 2 pada Senin, 18 Maret 2024, terdapat penjelasan mengenai ketersediaan sarana dan prasarana di Puskesmas tersebut. Beliau menyatakan bahwa masih terdapat alat-alat yang belum terpenuhi termasuk juga masih kurangnya ambulan karena ambulan di puskesmas ini hanya terdapat satu unit saja. Meskipun masih terdapat beberapa aspek yang belum terpenuhi sesuai standar puskesmas, upaya untuk memperoleh peralatan tersebut terus dilakukan melalui pengajuan yang sesuai. Meskipun jika dibandingkan dengan puskesmas di kota, terdapat perbedaan signifikan dalam ketersediaan sarana dan prasarana, namun bila dibandingkan dengan standar untuk kabupaten Lebak sendiri, sudah ada peningkatan yang

lumayan signifikan. Terlebih lagi, beliau menegaskan bahwa meskipun ada keterbatasan, namun peralatan yang tersedia sudah lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini mencerminkan kesadaran dan komitmen dari pihak terkait dalam memastikan bahwa kualitas layanan kesehatan di Puskesmas tetap terjaga meskipun dengan keterbatasan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 mengenai Bagaimana kelengkapan sarana prasarana layanan di Puskesmas Warunggunung? (parkiran, ruang tunggu, ruang periksa, sanitasi/toilet, dan lain - lain), menyatakan bahwa:

“Masih belum maksimal tapi karena sudah lolos akreditasi jadi perlahan sudah mulai diperbaiki, yang pertama sebetulnya yang masih kurang yaitu ruang tunggu karena keterbatasan lahan, saat pasien sedang banyak - banyaknya. Kemudian yang kedua parkir, karena kita hanya sebatas arahan, kalau sudah siang biasanya berantakan lagi, tidak di plot pembatas seperti biasa. Kalau ambulans kita kekurangan iya, karena angka rujukan kita tinggi. Kalau untuk kebersihan belum ideal, kalau standarnya hanya bersih sudah cukup. Kemudian ruang tunggu yang belum memadai dikarenakan ramainya pengunjung sehingga beberapa pengunjung berdiri sambil menunggu antrian”.
(Informan 3 (tiga), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Informan 3 pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa meskipun Puskesmas telah lolos dalam proses akreditasi, masih terdapat beberapa aspek yang belum mencapai tingkat maksimal. Perbaikan terus dilakukan secara bertahap setelah mendapatkan akreditasi tersebut. Salah satu aspek utama yang masih kurang optimal adalah ruang tunggu, terutama saat pasien sedang dalam jumlah yang banyak, yang dipengaruhi oleh keterbatasan lahan. Selanjutnya, masalah tempat parkir juga menjadi perhatian karena hanya tersedia arahan tanpa fasilitas parkir yang memadai. Situasi ini yang

membuat pasien dan pengunjung kesulitan dalam mencari tempat parkir, terutama pada siang hari saat sedang ramai pengunjung. Kekurangan ambulans juga menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan karena tingginya angka rujukan pasien. Selain itu, kebersihan juga menjadi fokus perbaikan, meskipun standarnya hanya sebatas "bersih" sudah cukup. Meskipun terdapat tantangan dan keterbatasan, upaya terus dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas. Selanjutnya, ruang tunggu yang belum memadai disebabkan oleh jumlah pengunjung yang ramai. Kepadatan pengunjung ini mengakibatkan kurangnya ruang tunggu yang tersedia untuk menampung semua orang yang datang. Sebagai hasilnya, beberapa pengunjung terpaksa berdiri sambil menunggu giliran mereka dipanggil untuk menerima layanan medis atau konsultasi. Kondisi ruang tunggu yang tidak mencukupi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung dan mengurangi pengalaman mereka selama kunjungan ke puskesmas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam fasilitas ruang tunggu agar dapat menampung jumlah pengunjung dengan lebih baik, sehingga memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien bagi para pasien dan pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 8 mengenai Bagaimana kelengkapan sarana prasarana layanan di Puskesmas Warunggunung? (parkiran, ruang tunggu, ruang periksa, sanitasi/toilet, dan lain - lain), menyatakan bahwa:

“Fasilitas lengkap, termasuk parkir luas, ruang tunggu nyaman, ruang periksa steril, dan fasilitas sanitasi yang baik.” (Informan 8 (delapan), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Informan 8, seorang pasien yang mengunjungi Puskesmas Warunggunung pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa ia memberikan penilaian positif terhadap kelengkapan sarana dan prasarana layanan di Puskesmas

tersebut. Informan 8 menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan di Puskesmas lengkap, dimulai dari parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman, hingga ruang pemeriksaan yang steril. Selain itu, fasilitas sanitasi juga dianggap baik oleh Informan 8. Penilaian positif ini mencerminkan upaya Puskesmas Warunggunung dalam menyediakan lingkungan yang nyaman dan memadai bagi para pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan adanya fasilitas yang lengkap dan baik, diharapkan dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas tersebut..

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 13 mengenai Bagaimana kelengkapan sarana prasarana layanan di Puskesmas Warunggunung? (parkiran, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, sanitasi/toilet, dan lain - lain), menyatakan bahwa:

“Biasa aja sih, normal aja jadi gaada yang gimana gitu biasa aja gaada yang ribet, karena sekarang kan ada assesmentnya kaya dirumah sakit, sebelumnya kan engga. Untuk toiletnya lumayan lah terawat juga, ruang pemeriksanaannya apalagi, steril.” (Informan 13 (tiga belas), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Informan 13, seorang pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Warunggunung pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa penilaiannya terhadap kelengkapan sarana dan prasarana layanan di Puskesmas tersebut biasa saja. Informan 13 mengungkapkan bahwa keseluruhan fasilitas yang disediakan di Puskesmas tersebut tergolong normal dan tidak ada yang istimewa, namun juga tidak ada yang meresahkan. Informan 13 juga menjelaskan bahwa ada peningkatan pelayanan yaitu dengan adanya assesment. Pada saat assesment tenaga medis akan melakukan pemeriksaan vital sign, menanyakan keluhan pasien, serta melakukan penilaian lebih mendalam terhadap kondisi kesehatan yang dialami oleh pasien. Tujuan dari assesment ini adalah untuk mekan

tenaga medis membuat diagnosis awal dan merencanakan langkah-langkah pengobatan atau tindakan selanjutnya sesuai dengan kondisi pasien. Selain itu, Informan 13 juga menilai bahwa toilet terawat dengan baik dan ruang pemeriksaannya steril.

Meskipun tidak memberikan penilaian yang sangat tinggi, penjelasan Informan 13 mencerminkan bahwa Puskesmas Warunggunung telah melakukan upaya untuk memperbaiki dan menjaga sarana prasarana layanan agar sesuai dengan standar kesehatan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi kondisi ruang tunggu pendaftaran dan ruang tunggu poli pada Senin, 18 Maret 2024, menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan di puskesmas menghadapi beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Pertama, ruang tunggu dipadati oleh antrian pasien yang menunggu dengan jumlah yang cukup signifikan. Kepadatan ini menjadi indikasi kuat tingginya permintaan akan pelayanan kesehatan di puskesmas, khususnya dihari-hari tertentu dimana pasien akan lebih banyak daripada hari biasa seperti hari senin, selasa dan hari setelah tanggal merah atau hari libur. Selain itu, tidak hanya ruang tunggu pendaftaran yang penuh, tetapi ruang tunggu poli juga terlihat sangat ramai dengan banyak pasien yang bahkan harus berdiri lagi menunggu antrian periksa karena kurangnya tempat duduk yang tersedia.

Gambar 4.3

Kondisi Ruang Tunggu Pendaftaran



Sumber: Dokumentasi, Senin 18 Maret 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi pada gambar 4.3, pada Senin, 18 Maret 2024, kondisi ruang tunggu pendaftaran di puskesmas terlihat bahwa puskesmas menghadapi beberapa masalah yang perlu diperhatikan. Ruang tunggu pendaftaran penuh dengan pasien yang menunggu dan banyak terdapat pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk, menunjukkan bahwa permintaan layanan kesehatan di puskesmas tersebut cukup tinggi. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peninjauan terhadap kapasitas puskesmas dan cara meningkatkan efisiensi pelayanan untuk memastikan kepuasan pasien.

Gambar 4.4
Kondisi Ruang Tunggu Poli



Sumber: Dokumentasi, Senin 18 Maret 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi pada gambar 4.4, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa ruang tunggu poli di puskesmas dipadati oleh pasien yang menunggu, menandakan tingginya permintaan akan layanan kesehatan di puskesmas tersebut. Kondisi ini menunjukkan pentingnya meninjau kapasitas puskesmas serta mencari cara untuk meningkatkan efisiensi pelayanan guna memastikan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil observasi kondisi parkir di puskesmas pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa kendaraan parkir tersebar tidak teratur, menciptakan tampilan yang berantakan dan mengurangi

ketersediaan ruang parkir. Selain itu, terdapat kekurangan dalam kerapihan saat pasien memasuki puskesmas karena tidak disediakan tempat khusus untuk meletakkan sandal. Padahal sebelum merasakan pelayanan puskesmas, hal pertama yang dilihat dan diperhatikan oleh pasien yaitu ketampakan fisik luar puskesmas, namun kondisinya belum memuaskan. Hal ini perlu menjadi perhatian lebih puskesmas agar terciptanya kerapihan yang sesuai dengan standar.

Gambar 4.5
Kondisi Parkiran



Sumber: Dokumentasi, Senin 18 Maret 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi pada gambar 4.5, pada Senin, 18 Maret 2024, bahwa kendaraan parkir baik mobil maupun motor masih tidak tertata dengan baik, hal ini dikarenakan tidak adanya petugas yang mengatur lahan parkir sehingga pasien sembarangan parkir dan membuat terlihat tidak rapih.

Gambar 4.6
Kerapihan Sandal Pasien



Sumber: Dokumentasi, Senin 18 Maret 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi pada gambar 4.6, pada Senin, 18 Maret 2024, terdapat masalah kurangnya kerapihan saat pasien memasuki puskesmas karena tidak adanya fasilitas tempat khusus untuk meletakkan sandal. Apalagi pada saat hari-hari puskesmas sedang ramai-ramainya, terlihat sangat berserakan.

Berdasarkan hasil observasi kondisi toilet di puskesmas pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa toilet kurang terjaga kebersihannya. Ditemukan toilet yang kotor, terdapat bekas kotoran yang mengganggu, serta tanda-tanda kekurangan perawatan. Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih dalam pemeliharaan kebersihan toilet untuk meningkatkan standar sanitasi dan kenyamanan bagi pengunjung puskesmas.

Gambar 4.7

Toilet



Sumber: Dokumentasi, Senin 18 Maret 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi pada gambar 4.7, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa toilet dalam kondisi kurang bersih baik WC maupun lantainya. Toilet ini terlihat mempunyai noda kotoran yang sulit dibersihkan, hal ini bisa disebabkan karena kurangnya perawatan ekstra ketika membersihkan toilet.

Berdasarkan hasil observasi kondisi ruang rawat inap dan ruang UGD di puskesmas pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa ruang pemeriksaan yang terlihat steril dan terorganisir dengan baik

memberikan kesan profesionalisme dan keteraturan dalam penyediaan pelayanan kesehatan. Hal ini penting untuk menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi pasien serta mendukung efektivitas kerja petugas medis. Dengan demikian, fasilitas ini dapat dianggap cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan dan standar pelayanan yang diharapkan.

Gambar 4.8
Ruang Rawat Inap



Sumber: Dokumentasi, Senin 18 Maret 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi pada gambar 4.8, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa suasana ruang rawat inap menciptakan kesan steril dan teratur dengan baik, memberikan impresi profesionalisme serta tata kelola yang baik dalam penyediaan pelayanan kesehatan.

Gambar 4.9
Ruang UGD



Sumber: Dokumentasi, Senin 18 Maret 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi pada gambar 4.8, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa ruangan bersih dengan peralatan lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa puskesmas memiliki standar kebersihan yang tinggi dan menyediakan peralatan medis yang lengkap. Kondisi ini sangat penting untuk menjaga keamanan dan kesehatan pasien, serta menjamin kualitas pelayanan yang optimal.

Dari seluruh hasil observasi dan dokumentasi, terlihat bahwa puskesmas menghadapi beberapa tantangan yang perlu diperhatikan dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang optimal. Ruang tunggu pendaftaran dan ruang tunggu poli dipadati oleh antrian pasien dengan jumlah yang signifikan, menunjukkan tingginya permintaan akan layanan kesehatan di puskesmas tersebut. Masih kurangnya fasilitas ambulan yang hanya terdapat satu unit saja karena dilihat dari banyaknya pasien rujukan, puskesmas perlu penambahan ambulan. Masalah parkir juga terjadi karena kendaraan parkir tersebar tidak teratur, serta kekurangan fasilitas untuk meletakkan sandal saat pasien memasuki puskesmas. Di sisi lain, kebersihan toilet juga menjadi perhatian, dengan ditemukan toilet yang kurang terjaga kebersihannya. Namun, ruang pemeriksaan terlihat steril dan terorganisir dengan baik, memberikan kesan profesionalisme dan keteraturan dalam penyediaan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan peningkatan untuk memastikan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi pengunjung puskesmas.

4.2.2 Reliability (Keandalan)

Reliability merupakan pelayanan yang diukur memberikan sebuah pelayanan yang dapat diandalkan, dapat dipercaya dengan akurat, dan hasilnya sangat memuaskan. Menurut Moenir dalam Adiputra dkk, 2020 reliability adalah kemampuan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan akurat. Menurut

Parasuraman dkk (1985), Reliability adalah pemberian pelayanan yang menjanjikan dengan segera, secara akurat, dan memuaskan.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Reliability adalah sebuah kemampuan dalam memproduksi jasa dengan segera, sebagai bentuk pemberian pelayanan yang diinginkan dengan menyesuaikan perjanjian yang telah ditawarkan secara cepat, tepat, dan dapat memuaskan. Indikator dari Reliability adalah pelayanan yang dilaksanakan dengan cepat dan tepat, pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur, konsisten dan tidak pilih kasih.

Pelayanan di puskesmas terhambat karena tingginya jumlah pasien, menyebabkan lambatnya proses pemeriksaan dan pengobatan. Tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung menimbulkan tantangan baru terhadap proses pelayanan medis yang efisien dan responsif. Fenomena ini menyoroti perlunya evaluasi menyeluruh terhadap ketersediaan sumber daya dan sistem manajemen di pusat kesehatan tersebut. Dalam konteks ini, pelayanan di puskesmas menjadi terhambat karena lonjakan pasien, yang kemudian berdampak pada keterlambatan proses pemeriksaan dan pengobatan. Keadaan ini dapat merugikan baik pasien maupun tenaga medis, serta dapat mempengaruhi kualitas keseluruhan dari layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai akar permasalahan ini menjadi esensial untuk merancang strategi peningkatan pelayanan yang lebih baik di masa depan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung?

Informan 1 menyatakan bahwa:

“Untuk di RGD sendiri untuk pelayanan saya rasa engga berbelit – belit, pasien langsung kita tangani dan keluarga, kalau misalkan pagi langsung ke pendaftaran langsung melayani pasien tersebut. Kalau untuk rawat jalan sama

juga sih pasien daftar kemudian pasien langsung bayar di pendaftaran, kemudian pasien dipanggil ke assessment, kemudian dari assessment ke poli yang dituju. Ada poli TBS, poli Paru, dan BP. Untuk poli yang belum poli KESWA, yang lain sudah lengkap. Poli gizi gabung sama KESLI". (Informan 1 (satu), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa meskipun terdapat tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung, namun pelayanan tidak menjadi terhambat secara signifikan. menjelaskan bahwa pelayanan di Unit Gawat Darurat (RGD) maupun rawat jalan tidak berbelit-belit. Pasien langsung ditangani begitu tiba di puskesmas, tanpa proses yang rumit. Pendaftaran dan pembayaran langsung dilakukan di loket pendaftaran, setelah itu pasien dipanggil untuk dilakukan assessment, dan kemudian dipindahkan ke poli yang dituju. Di Puskesmas Warunggunung, terdapat berbagai poli, seperti poli TBS, poli Paru, dan BP, yang sudah lengkap. Meskipun terdapat satu poli yang belum tersedia, yakni poli KESWA, namun secara keseluruhan pelayanan telah diselenggarakan dengan baik. Ini mencerminkan upaya Puskesmas dalam mengelola tingginya jumlah pasien tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung? Informan 2 menyatakan bahwa:

“Pelayanan dirasa puas, untuk pendukung ambulan tadi kalau satu unit kurang. Kalau petugasnya Alhamdulillah fast Response jadi untuk penanganan cepat tanggap sudah sat set.” (Informan 2 (dua), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa meskipun terdapat tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung, pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan tidak dirasakan mengalami hambatan yang signifikan.

menyatakan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun terdapat kekurangan satu unit ambulans, namun petugas UGD telah memberikan respons yang cepat dan tanggap dalam menangani situasi darurat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kendala, tim medis di Puskesmas tetap mampu menjaga kualitas pelayanan dan memberikan tanggapan yang cepat dalam situasi darurat. Dengan demikian, pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Warunggunung tetap berlangsung lancar meskipun menghadapi tingginya jumlah pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung?, menyatakan bahwa:

“Saya rasa tidak berbelit – belit karena kita sudah punya alur yang jelas.” (Informan 3 (tiga), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa meskipun terdapat tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung, pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan tidak dirasakan mengalami hambatan yang signifikan. menyatakan bahwa menurutnya tidak ada proses yang rumit atau berbelit-belit dalam memberikan pelayanan karena Puskesmas telah memiliki alur yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas bisa mengatur sistem kerja yang efisien dan terstruktur sehingga mampu mengelola tingginya jumlah pasien tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Dengan adanya alur kerja yang jelas, diharapkan proses pemeriksaan dan pengobatan dapat berjalan lancar dan efektif bagi setiap pasien yang datang untuk mendapatkan layanan kesehatan di Puskesmas Warunggunung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 5 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung?, menyatakan bahwa:

“Untuk pelayanan medis di Puskesmas Warunggunung ini berjalan dengan sangat baik, Kami juga cepat tanggap dalam menangani pasien dan memastikan bahwa setiap langkah perawatan dilakukan dengan tepat dan bertanggung jawab.” (Informan 5 (lima), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 5, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Warunggunung tidak mengalami hambatan yang signifikan meskipun menghadapi tingginya jumlah pasien. menyatakan bahwa proses pelayanan medis di Puskesmas tersebut berjalan dengan sangat baik. Informan 5 menyoroti respons cepat dan tanggap dari tim medis dalam menangani pasien serta memastikan setiap langkah perawatan dilakukan dengan tepat dan bertanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun menghadapi tantangan dari tingginya jumlah pasien, tim medis Puskesmas Warunggunung tetap mampu menjaga kualitas pelayanan dan memberikan perawatan yang efektif kepada setiap pasien. Dengan demikian, proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas tersebut tetap berjalan lancar dan profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 7 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung?, menyatakan bahwa:

“Kalau untuk pelayanan medis di Puskesmas Warunggunung termasuknya masih berjalan dengan baik, walaupun suka rame, tapi saya lihat petugas bertindak dengan cepat.” (Informan 7 (tujuh), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 7, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Warunggunung tidak mengalami hambatan yang signifikan meskipun menghadapi tingginya jumlah pasien. Informan 7 menyatakan bahwa proses pelayanan medis di Puskesmas tersebut berjalan dengan baik. Informan 7 mengamati bahwa tim medis bertindak dengan cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam merawat pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan jumlah pasien, tim medis di Puskesmas tetap mampu menjaga kualitas pelayanan dan memberikan perawatan yang efektif kepada setiap pasien. Dengan demikian, proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Warunggunung tetap berjalan lancar dan profesional, sesuai dengan pengalaman yang dialami.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 8 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung?, menyatakan bahwa:

“Pelayanan administrasi ya berjalan cepat aja sih tidak ada hambatan, baik untuk asuransi maupun non-asuransi. Proses pelayanan medis dilakukan dengan cepat”
(Informan 8 (delapan), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 8, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Warunggunung tidak mengalami hambatan yang signifikan meskipun menghadapi tingginya jumlah pasien. Informan 8 menyatakan bahwa pelayanan administrasi berjalan cepat dan tanpa hambatan, baik untuk pasien yang memiliki asuransi maupun yang tidak. Selain itu, Informan 8 juga menyoroti bahwa proses pelayanan medis dilakukan dengan cepat, tepat, dan bertanggung jawab. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ada peningkatan jumlah pasien,

sistem administrasi dan medis di Puskesmas Warunggunung tetap mampu beroperasi secara efisien dan efektif. Dengan demikian, pasien seperti merasa bahwa proses pemeriksaan dan pengobatan berjalan dengan lancar dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 9 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung?, menyatakan bahwa:

“Istri saya kebetulan, saya tadi kerja baru kesini jadi yang nanganin istri saya. Tapi kita dalam keadaan darurat jadi langsung di tanganin” (Informan 9 (sembilan), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 9, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Warunggunung tidak mengalami hambatan yang signifikan, terutama dalam situasi darurat. menyatakan bahwa istrinya sedang dalam keadaan darurat, namun mereka langsung ditangani begitu tiba di puskesmas. Meskipun baru tiba di puskesmas setelah bekerja, namun pihak puskesmas memberikan respons yang cepat dan tanggap dalam menangani situasi darurat yang dihadapi oleh keluarganya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan jumlah pasien, tim medis di Puskesmas Warunggunung tetap mampu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat dalam situasi darurat, sehingga proses pemeriksaan dan pengobatan tidak terhambat secara signifikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 10 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung? Informan 10, menyatakan:

“Kan karena ada yang jaga ya itu kalau pagi cepat. Ya, kaya tadi dokternya, bagus mah neng disini neng”
(Informan 10 (sepuluh), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 10, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Warunggunung tidak dianggap terhambat secara signifikan. menyatakan bahwa karena ada petugas yang bertugas, pelayanan medis terutama pada pagi hari berjalan dengan cepat. Informan 10 juga menyatakan bahwa dokter yang menangani dirinya memberikan pelayanan yang bagus. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan jumlah pasien, pihak puskesmas tetap mampu menjaga kualitas pelayanan medis dan memberikan perawatan yang baik kepada pasien. Dengan demikian, tidak merasa bahwa proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Warunggunung terhambat oleh tingginya jumlah pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 11, 12 dan Informan 14 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung?, menyatakan bahwa:

“Biasanya langsung” (Informan 11, 12 dan 14, pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 11,12 dan 14 pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa memberikan tanggapan yang singkat terkait proses pelayanan medis di Puskesmas Warunggunung. Dengan menyatakan "Biasanya langsung", Informan menyampaikan bahwa proses pemeriksaan dan pengobatan berjalan dengan cepat tanpa adanya hambatan yang berarti meskipun terdapat tingginya jumlah pasien di puskesmas tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak merasa terganggu oleh tingginya jumlah pasien dalam mendapatkan

pelayanan medis di Puskesmas Warunggunung, dan bahwa proses tersebut berlangsung secara efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 13 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung?, menyatakan bahwa:

“Tergantung ini sih, kalau agak telatnya biasanya karena berkas, kalau masalah pemeriksaan cepat.” (Informan 13 (tiga belas), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pasien Rawat Informan 13, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa mengemukakan bahwa pengalaman dalam pelayanan medis di Puskesmas Warunggunung dapat bervariasi. Informan 15 menyatakan bahwa keterlambatan pelayanan terkadang disebabkan oleh keterlambatan berkas, namun dalam hal pemeriksaan, prosesnya berjalan dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat faktor-faktor tertentu yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, namun secara keseluruhan, proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas tersebut tidak dianggap terhambat secara signifikan. Dengan demikian, tanggapannya mencerminkan pengalaman individu yang dapat bervariasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Warunggunung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 16 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung?, menyatakan bahwa:

“Lumayan lama sih kalau sekarang karena banyak yang menunggu, tapi tidak berbelit – belit cuma lama aja. Satu jam sampai satu setengah jam karena pasiennya banyak.” (Informan 16 (enam belas), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 16, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Warunggunung mengalami keterlambatan karena tingginya jumlah pasien. Meskipun tidak ada masalah rumit, waktu tunggu cukup lama, berkisar antara satu jam hingga satu setengah jam karena banyaknya pasien yang harus dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 17 mengenai apakah pelayanan proses pemeriksaan dan pengobatan menjadi terhambat karena tingginya jumlah pasien di Puskesmas Warunggunung?, menyatakan bahwa:

“Dari ruang tunggu yang lama. Tadi sekitar satu jam lebih .” (Informan 17 (tujuh belas), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pasien Rawat Informan 17, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa pasien tersebut merasa waktu menunggu di ruang tunggu cukup lama, sekitar satu jam lebih.

Berdasarkan hasil observasi pada Senin, 18 Maret 2024, terdapat temuan bahwa pelayanan dilakukan tidak berbelit – belit dan pelayanan yang diberikan tergolong lancar, namun terdapat tantangan ketika terjadi lonjakan pasien pada hari-hari tertentu seperti Senin, Selasa, atau hari setelah tanggal merah atau hari libur. Akibatnya, waktu tunggu menjadi cukup panjang. Meskipun demikian, petugas Puskesmas tetap berusaha menunjukkan kinerja yang efisien dan responsif dalam menghadapi situasi ini serta memenuhi kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa ketika puskesmas sedang tidak ramai pasien, pasien seringkali dapat dilayani dengan cepat dan efisien. Tenaga medis dapat fokus sepenuhnya pada kebutuhan individu tanpa terganggu oleh antrian panjang atau tekanan waktu yang ketat. Namun, pada hari senin, selasa

dan hari setelah tanggal merah atau hari libur, pelayanan menjadi lambat dikarenakan tingginya jumlah pasien dan keterbatasan petugas medis, pelayanan pasien seringkali mengalami keterlambatan.

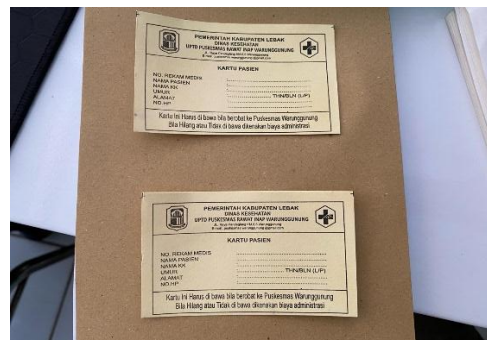
Gambar 4.10
Pelayanan Petugas



Sumber: Dokumentasi, Senin 18 Maret 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi pada gambar 4.10, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa ketika puskesmas sedang tidak ramai pasien, pasien seringkali dapat dilayani dengan cepat dan efisien. Tenaga medis dapat fokus sepenuhnya pada kebutuhan individu tanpa terganggu oleh antrian panjang atau tekanan waktu yang ketat. Namun, pada hari senin, selasa dan hari setelah tanggal merah atau hari libur, pelayanan menjadi lambat dikarenakan tingginya jumlah pasien dan keterbatasan petugas medis, pelayanan pasien seringkali mengalami keterlambatan.

Gambar 4.11
Kartu Pasien



Sumber: Dokumentasi, Senin 18 Maret 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi pada gambar 4.11 pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa faktor penghambat lainnya yang menjadi penyebab keterlambatan dalam pelayanan yaitu terdapat pasien - pasien yang tidak membawa kartu puskesmas. Pasien yang tidak memiliki atau tidak membawa kartu harus mengikuti prosedur tambahan, seperti pengisian data untuk pembuatan kartu sementara, yang memakan waktu lebih lama dan dapat menyebabkan peningkatan antrian di puskesmas. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam proses administrasi untuk memastikan pelayanan yang lebih efisien dan tepat waktu bagi semua pasien.

Dari hasil kedua dokumentasi yang diperoleh, dapat dijelaskan bahwa kondisi pelayanan cepat dan responsif terhadap kebutuhan pasien, namun terdapat keterlambatan bagi mereka yang tidak membawa kartu identitas, menyebabkan peningkatan antrian dan memerlukan prosedur tambahan untuk pembuatan kartu sementara.

4.2.3 *Responsibility (Daya Tanggap)*

Daya Tanggap merupakan pelayanan yang diberikan oleh para staff, dalam membantu para pelanggan mendapatkan pelayanan yang sigap, cepat dan tanggap. Berikut ini adalah beberapa pengertian Responsiveness menurut para ahli: Menurut Moenir dalam Adiputra dkk, 2020, Responsiveness adalah kemampuan suatu lembaga dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan secara tepat. Menurut Tijptono (2007) responsiveness adalah pemberian pelayanan yang diinginkan para staff, dalam membantu para pelanggan secara tanggap. Menurut Zeithaml dalam Vidiati (2023), Responsiveness adalah respon dari seorang karyawan dalam membantu memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap kepada para pelanggannya.

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Responsiveness adalah keinginan dari para staff

kepada para pelanggan dalam membantu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Indikator dari Responsiveness adalah menanggapi setiap pertanyaan, permintaan, keluhan dan masalah yang dihadapi oleh para pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 mengenai Apakah pengaduan yang diajukan ditanggapi dengan cepat? Informan 1 menyatakan bahwa:

“Kita ada PJ unit keselamatan pasien, jadi dia yang bertanggung jawab dalam menanggapi keluhan masyarakat (Informan 1 (satu), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1, terdapat indikasi bahwa penanganan pengaduan di Puskesmas Rawat Inap Warungtunggal Banten dilakukan melalui Unit Keselamatan Pasien yang dipimpin oleh Penanggung Jawab (PJ) unit tersebut. Meskipun tidak memberikan pernyataan langsung mengenai cepatnya respons terhadap pengaduan, namun menunjukkan bahwa terdapat struktur dan mekanisme yang ditetapkan untuk menangani pengaduan dari masyarakat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas tersebut memiliki prosedur yang terorganisir untuk menanggapi pengaduan dengan melibatkan Unit Keselamatan Pasien di bawah kepemimpinan PJ unit tersebut. Hal ini menunjukkan upaya Puskesmas dalam memberikan perhatian dan penanganan yang serius terhadap setiap masukan atau keluhan yang diterima dari masyarakat demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 mengenai Apakah pengaduan yang diajukan ditanggapi dengan cepat? , menyatakan bahwa:

“Ya, disitu ada kritik dan saran.” (Informan 2 (dua), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2, terlihat bahwa terdapat kesadaran akan pentingnya menanggapi pengaduan dengan cepat di Puskesmas Rawat Inap Warunggung Banten. Meskipun tidak secara langsung menyebutkan tentang kecepatan respons terhadap pengaduan, namun pernyataan menunjukkan bahwa di Unit Gawat Darurat (UGD) terdapat mekanisme untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa Puskesmas memiliki kultur terbuka terhadap masukan dari masyarakat dan berupaya untuk memperbaiki layanan berdasarkan masukan tersebut. Meskipun belum secara eksplisit menyebutkan kecepatan tanggapan, namun adanya kesadaran dan ketersediaan untuk menerima masukan menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13 dan 14 mengenai Apakah pengaduan yang diajukan ditanggapi dengan cepat?, menyatakan bahwa:

“Ya, segera dan langsung ditanggapi.” (Informan 3, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13 dan 14 pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13 dan 14 sependapat bahwa dapat disimpulkan pengaduan yang diajukan di Puskesmas Rawat Inap Warunggung Banten ditanggapi dengan cepat dan langsung. Dengan demikian, Puskesmas tersebut memiliki sistem yang responsif dalam menanggapi masukan atau keluhan dari masyarakat. Respons yang cepat dan langsung ini merupakan faktor penting dalam memastikan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 4 mengenai Apakah pengaduan yang diajukan ditanggapi dengan cepat? Informan 4 menyatakan bahwa:

“Kalau buat keluhan dari Masyarakat itu kita nyediain kotak saran. Setiap triwulan dibuka dan dibahas di kawulan. Cuma kebanyakan gaada isi paling 1 atau 2 pasien. Kalau keluhan langsung biasanya masuk ke buku informasi. Biasanya nanti kit acari solusi bersama dan disampaikan ke tim Mutu dan ke pasien yang melakukan pengaduan (menindaklanjuti).” (Informan 4 (empat), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 4, dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas Rawat Inap Warunggunung Banten terdapat prosedur yang terstruktur dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat. Proses tersebut meliputi penyediaan kotak saran untuk masyarakat, di mana setiap triwulan isi kotak saran dibuka dan dibahas secara kolektif. Meskipun jumlah pengaduan yang masuk terkadang sedikit, namun Puskesmas tetap memastikan bahwa setiap keluhan langsung ditindaklanjuti dengan mencari solusi bersama. Langkah-langkah ini dilakukan dengan melibatkan tim Mutu dan menyampaikan solusi kepada pasien yang mengajukan pengaduan, sebagai upaya untuk menanggapi setiap masukan atau keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 9 mengenai Apakah pengaduan yang diajukan ditanggapi dengan cepat?, Bapak Sofyan, menyatakan:

“Namanya kita konsumen, kalau konsumen yang pelayanannya tidak sepadan ya di aduin kaya di media – media pelayanannya begini begitu, kalo saya selama ini belum ngaduin.” (Informan 9 (sembilan) , pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 9, dapat disimpulkan bahwa meskipun ia belum mengajukan pengaduan secara langsung, namun Puskesmas Rawat Inap Warunggunung Banten menempatkan pentingnya respons terhadap pengaduan sebagai bagian integral dari pelayanan kepada pasien. menunjukkan kesadaran akan hak konsumen dalam menerima pelayanan yang memadai, serta pengetahuan

bahwa konsumen memiliki hak untuk menyampaikan keluhan mereka jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan. Meskipun ia belum merasa perlu untuk mengadukan masalahnya, namun kesadarannya tentang hak konsumen menunjukkan bahwa Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk menanggapi setiap pengaduan atau masukan dengan serius.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 16 mengenai Apakah pengaduan yang diajukan ditanggapi dengan cepat? Informan 16 menyatakan:

“Kendala saya sih untuk parkirannya sih acak – acakan ya, cuma saya belum pernah ngajuin pengaduan” (Informan 16 (lima belas), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 16, terlihat bahwa meskipun Informan 16 memiliki beberapa kekhawatiran terkait parkir yang dianggapnya acak-acakan, Informan 16 hingga saat ini belum pernah mengajukan pengaduan. Hal ini disebabkan oleh ketidaktahuan akan prosedur atau instansi yang tepat untuk mengajukan keluhan terkait masalah yang dialami Informan 16.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 18 mengenai Apakah pengaduan yang diajukan ditanggapi dengan cepat?, menyatakan:

“Ya ditanggapi paling kaya nunggu lama itu biasanya saya tanya ke petugas langsung di tanggapi” (Informan 18 (delapan belas), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 18, bahwa ketika terdapat masalah dengan pelayanan di puskesmas, ia cenderung mengajukan keluhannya secara langsung kepada petugas di puskesmas, karena dengan mengajukan keluhan secara langsung, petugas puskesmas langsung merespon dengan cepat dan menangani keluhan pasien. Hal ini menunjukkan pentingnya komunikasi terbuka dan tanggap dalam

meningkatkan mutu layanan di puskesmas, serta peran aktif masyarakat dalam memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 19 mengenai Apakah pengaduan yang diajukan ditanggapi dengan cepat?, menyatakan:

“Belum pernah ngajuin keluhan” (Informan 19 (sembilan belas), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 19, terlihat bahwa Informan 19 belum pernah mengajukan keluhan atau pengaduan, sehingga tidak ada informasi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah pengaduan yang diajukan telah ditanggapi dengan cepat atau tidak.

Berdasarkan hasil observasi pada Senin, 18 Maret 2024, terdapat kotak saran di puskesmas tersebut. Namun, ada beberapa masalah yang perlu diperhatikan. Kotak saran tidak terpasang dengan jelas, sehingga pasien tidak menyadarinya atau tidak tahu tempatnya. Kemudian, petugas kurang memberikan informasi tentang keberadaan kotak saran, sehingga pasien tidak diarahkan dengan baik.

Gambar 4.12

Kotak Saran



Sumber: Dokumentasi, Senin 18 Maret 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi pada gambar 4.12, pada Senin, 18 Maret 2024, pasien tidak pernah mengajukan pengaduan terhadap layanan yang diberikan, sehingga pihak puskesmas telah menyediakan kotak saran sebagai upaya untuk meningkatkan partisipasi pasien dalam memberikan masukan atau feedback terkait pelayanan yang diterima, namun kondisi fisik kotak saran yang kecil, tidak ada penanda yang jelas, dan kertas yang terlipat, semakin membingungkan pasien dalam mengidentifikasi tempat untuk memberikan masukan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam penyediaan dan penataan kotak saran agar dapat lebih efektif digunakan oleh pasien dalam memberikan masukan dan keluhan terkait pelayanan di puskesmas.

Dari hasil dokumentasi yang diperoleh, dapat dijelaskan bahwa terdapat fasilitas kotak saran di puskesmas yang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pasien atau pengunjung untuk menyampaikan keluhan atau masukan terkait pelayanan yang diberikan. Melalui kotak saran ini, diharapkan pasien dapat dengan mudah mengungkapkan pengalaman atau masalah yang mereka hadapi selama berada di puskesmas. Hal ini mencerminkan komitmen pihak puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan masukan langsung dari pengguna layanan. Dengan adanya kotak saran ini, diharapkan setiap keluhan atau masukan yang diberikan oleh pasien dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi pihak puskesmas untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

4.2.4 Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam Halim dkk (2021), jaminan adalah kemampuan para pegawai perusahaan

untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pelayanan. Dalam konteks layanan kesehatan, jaminan mencakup kemampuan dan kesediaan para pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pasien, seperti sikap ramah, pemahaman terhadap kebutuhan, dan menunjukkan kepedulian.

Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk jasanya. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian bagi pelanggan. Misalnya menyertakan peralatan keamanan yang harus ada di dalam mobil.

Dalam konteks Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, perhatian terhadap aspek kemampuan dan kesediaan pegawai atau pemberi layanan dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi menjadi perhatian penting. Meskipun menjadi bagian integral dari pengalaman pasien, terdapat indikasi bahwa tingkat kepedulian ini masih belum memenuhi harapan dari masyarakat. Penilaian terhadap kesediaan dan kemampuan para pegawai dalam bersikap ramah, memahami kebutuhan, dan menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan mereka masih menunjukkan keterbatasan. Dalam bab ini, akan diselidiki lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepedulian ini, serta implikasi dari kondisi ini terhadap kualitas keseluruhan dari layanan yang diberikan di Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 mengenai Apakah kepedulian pegawai/ pemberi layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, dalam hal kemampuan atau kesediaan

memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pelanggannya masih tergolong rendah? , menyatakan:

“Sopan santun sesuai dengan Masyarakat disini, sangat sopan.” (Informan 1 (satu), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 pada Senin, 18 Maret 2024, terungkap bahwa penilaian terhadap tingkat kepedulian pegawai atau pemberi layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, Informan 1 menekankan bahwa tingkat sopan santun yang ditunjukkan oleh pegawai sesuai dengan norma dan budaya masyarakat setempat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 mengenai Apakah kepedulian pegawai/ pemberi layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, dalam hal kemampuan atau kesediaan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pelanggannya masih tergolong rendah? , menyatakan:

“Kalau keramahan dan sopan santun tergantung kita yang menilainya. Kalau puskesmas sendiri sudah senyum salam sapa, cuma kalau orang sakit itu sensitif. Tapi kalau dari jumlah kunjungan kayanya dengan banyaknya pasien setiap hari kayanya memuaskan dari masyarakat. Untuk ramainya IGD gabisa kita prediksi saking rawat inap penuh, UGD penuh, kebidanan penuh. ” (Informan 2 (dua), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2, pada Senin, 18 Maret 2024, ditemukan bahwa keramahan dan sopan santun merupakan penilaian yang subjektif. Meskipun Puskesmas sudah berupaya memberikan senyuman, salam dan sapa kepada pasien, namun orang yang sedang sakit cenderung lebih sensitif terhadap sikap pelayanannya.

Sehingga bisa menimbulkan persepsi kurang ramah dan lainnya. Meskipun demikian, dari jumlah kunjungan yang tinggi setiap hari, terlihat bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas cukup memuaskan. Informan 2 menyampaikan bahwa tingkat keramaian di IGD tidak bisa diprediksi karena seringkali ruang rawat inap, UGD, dan kebidanan penuh dengan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas mengalami tekanan yang cukup besar dalam menangani kebutuhan kesehatan masyarakat, terutama dalam situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan perhatian medis segera.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 dan Informan 4 mengenai Apakah kepedulian pegawai/ pemberi layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, dalam hal kemampuan atau kesediaan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pelanggannya masih tergolong rendah? , menyatakan:

“Ya, Iya, jadi kalau setiap kasus kegawat daruratan kita harus mengedepankan yang gawat dahulu, setelah ditangani baru keluarga atau yang mengantar diminta untuk mengurus administrasi. Untuk fasilitas perawatan medis dibanding lebak yang lain kita sudah baik hanya obat – obatan saja yang belum maksimal.” (Informan 3 (tiga), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 dan Informan 4, pada Senin, 18 Maret 2024, terungkap bahwa ada penilaian terhadap tingkat kepedulian pegawai atau pemberi layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten. Meskipun pelayanan terhadap kasus gawat darurat dikedepankan dengan baik, namun masih terdapat kebutuhan untuk memperbaiki aspek-aspek tertentu dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan. Informan 3 dan Informan 4

menyatakan bahwa fasilitas perawatan medis di Puskesmas tersebut sudah cukup baik, namun masih ada kekurangan terkait dengan ketersediaan obat-obatan. Meskipun demikian, pernyataan ini tidak secara langsung menunjukkan bahwa kepedulian pegawai dalam memberikan perhatian pribadi tergolong rendah, namun menyoroti aspek fasilitas dan obat-obatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 5 mengenai Apakah kepedulian pegawai/ pemberi layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, dalam hal kemampuan atau kesediaan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pelanggannya masih tergolong rendah?, menyatakan:

“Sikap dan perilaku kami ini kan nantinya bisa memengaruhi pengalaman pasien, jadi menurut saya kepedulian dan tanggapan cepat dalam situasi darurat itu penting banget.” (Informan 5 (lima), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 5, pada Senin, 18 Maret 2024, terlihat bahwa terdapat pemahaman yang mendalam akan pentingnya kepedulian dan tanggapan cepat dalam situasi darurat dalam konteks pelayanan kesehatan. menyatakan bahwa sikap dan perilaku petugas medis memiliki dampak besar terhadap pengalaman keseluruhan pasien. Meskipun tidak secara langsung menyatakan bahwa kepedulian pegawai di Puskesmas Warunggunung, namun penekanan pada pentingnya tanggapan cepat dan kepedulian dalam situasi darurat menunjukkan kesadaran akan pentingnya aspek tersebut dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 6 sampai Informan 15 mengenai Apakah kepedulian pegawai/ pemberi layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap

Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, dalam hal kemampuan atau kesediaan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pelanggannya masih tergolong rendah? , menyatakan:

“Kami selalu bersikap sopan dan santun dalam melayani pasien. Biasanya sikap pelayanan yang baik dapat membantu proses penyembuhan pasien, kami pasti sesegera memberikan pertolongan darurat tanpa menunda-nunda karena proses administrasi, biasanya administrasi bisa menyusul ketika pasien dalam keadaan gawat darurat. Jadi kami mementingkan keselamatan pasien dulu.” (Informan 6 (enam), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 6 sampai Informan 15, pada Senin, 18 Maret 2024, tergambar bahwa sikap pelayanan yang sopan dan santun merupakan hal yang dijunjung tinggi di Puskesmas Warunggunung. menyatakan bahwa pihak Puskesmas selalu siap memberikan pertolongan darurat tanpa menunda-nunda demi keselamatan dan kesejahteraan pasien, bahkan jika itu berarti mengorbankan persoalan administrasi. Hal ini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pelayanan yang berkualitas dan fokus pada kepentingan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 16 mengenai apakah Kepedulian pegawai/ pemberi layanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap Warunggunung Kabupaten Lebak Banten, dalam hal kemampuan atau kesediaan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pelanggannya masih tergolong rendah di Puskesmas Warunggunung? , menyatakan:

“Ya, kalau dulu sering dengar kalau petugas ga sopan tapi sekarang udah engga. Jadi Cuma pernah dengar aja, Engga berbelit, saya dulu juga pernah kecelakaan masuk IGD dan langsung ditangani dulu baru melengkapi administrasi” (Informan 16 (enam belas), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 16, seorang pasien rawat jalan di Puskesmas Warunggunung pada Senin, 18 Maret 2024, ia menyatakan bahwa sebelumnya ia sering mendengar tentang kurangnya kesopanan dari petugas di puskesmas tersebut. Namun menurutnya saat ini sudah tidak lagi terjadi. Ia juga menyatakan bahwa pelayanan di puskesmas tersebut tidak berbelit-belit, dan ia sendiri pernah mendapat pengalaman di IGD yang langsung ditangani tanpa menunggu penyelesaian administrasi terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil observasi terhadap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas puskesmas pada Senin, 18 Maret 2024, ditemukan bahwa beberapa petugas kurang bersikap ramah, terutama pada saat proses pendaftaran pasien. Kekurangan ini terlihat dari ekspresi wajah yang kurang bersahabat dan nada bicara yang kurang ramah, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien selama proses pelayanan medis. Penting untuk dicatat bahwa di puskesmas, di mana kondisi pasien umumnya lebih sensitif dan memerlukan perhatian khusus, sikap ramah dan pengertian dari petugas sangatlah penting. Meskipun demikian, perlu diapresiasi bahwa dalam kasus pasien gawat darurat, kepedulian petugas terhadap kesejahteraan pasien sangatlah baik. Mereka mengutamakan penanganan medis tanpa memperlumahkan administrasi seperti BPJS atau non BPJS, serta asal faskes pelayanan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa petugas puskesmas memiliki komitmen untuk memberikan perawatan yang sebaik terlepas dari berbagai kendala administratif.

4.2.5 *Emphaty* (Empati)

Menurut Tjiptono (2022) empati merupakan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Menurut Fitzsimons dalam Anggun (2010) empati adalah ketetapan mempedulikan serta perhatian

secara pribadi ke konsumen seperti jam kerja, perhatian dalam pelayanan, menjadikan konsumen tertarik kepada perusahaan, perhatian kepada konsumen dan kebutuhan konsumen. Dalam melayani para konsumen, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah.

Oleh karena itu keramahmatan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya perusahaan harus memberikan rasa nyaman pada konsumen. Dengan demikian suatu perusahaan dalam hal ini adalah rental mobil, agar konsumen semakin erat dan tidak berpaling pada perusahaan lain, perusahaan perlu menguasai lima unsur yaitu cepat, tepat, aman, ramah-tamah dan nyaman. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 mengenai Apakah puskesmas menyediakan fasilitas untuk prioritas (disabilitas, lansia, wanita hamil, menyusui, dll)?, menyatakan:

“Untuk lansia selalu di prioritaskan, untuk pendaftaran selalu dibuka untuk pendaftaran yang berbeda warnanya, untuk lansia dan pasien yang umum.” (Informan 1 (satu), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1, terlihat bahwa Puskesmas memprioritaskan pelayanan untuk lansia. Ini tercermin dalam praktik pendaftaran di mana pendaftaran selalu dibuka untuk pendaftaran yang berbeda warnanya, dengan prioritas diberikan kepada lansia dan pasien umum. Dengan demikian, ada langkah konkret yang diambil untuk memastikan bahwa lansia mendapatkan akses yang lebih mudah ke layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 mengenai Apakah puskesmas menyediakan fasilitas untuk prioritas (disabilitas, lansia, wanita hamil, menyusui, dll)?, menyatakan:

“Yaitu yang tadi triase, jadi mau misalnya pasien datang pertama kesini dengan keluhan batuk pilek, adalagi pasien yang kecelakaan dengan luka robek, yang ketiga tidak sadarkan diri, pasti diutamakan yang tidak sadarkan diri.”
(Informan 2 (dua), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2, terlihat bahwa dalam Puskesmas, prioritas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat keparahan kondisi pasien. Pasien yang datang dengan kondisi darurat, seperti kecelakaan dengan luka robek atau tidak sadarkan diri, akan diprioritaskan untuk menerima perawatan lebih awal daripada pasien dengan kondisi non-darurat seperti batuk pilek. Hal ini menunjukkan pendekatan yang berorientasi pada keadaan darurat dan klinis dalam memberikan layanan di Puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 mengenai Apakah puskesmas menyediakan fasilitas untuk prioritas (disabilitas, lansia, wanita hamil, menyusui, dll)?, menyatakan:

“Sudah ada, fasilitas terjamin.” (Informan 3 (tiga), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3, terlihat bahwa puskesmas telah menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan prioritas, termasuk untuk kelompok rentan seperti disabilitas, lansia, wanita hamil, dan menyusui. Pernyataan "Sudah ada, fasilitas terjamin" menunjukkan bahwa Puskesmas telah mengambil langkah-langkah untuk memastikan ketersediaan fasilitas yang diperlukan untuk melayani kelompok-kelompok ini dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 4 mengenai Apakah puskesmas menyediakan fasilitas untuk prioritas (disabilitas, lansia, wanita hamil, menyusui, dll)?, menyatakan:

“Disediain, dari nomer antrian untuk prioritas, lansia, ibu hamil dan pasien beresiko.” (Informan 4 (empat), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 4, terlihat bahwa Puskesmas telah menyediakan fasilitas untuk memprioritaskan layanan bagi kelompok-kelompok prioritas seperti disabilitas, lansia, wanita hamil, dan pasien berisiko lainnya. Langkah-langkah yang diambil termasuk memberikan nomor antrian khusus untuk kelompok-kelompok ini, sehingga memastikan bahwa mereka mendapatkan perhatian yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 5, 6 dan 8 mengenai Apakah puskesmas menyediakan fasilitas untuk prioritas (disabilitas, lansia, wanita hamil, menyusui, dll)?, menyatakan:

“Ada dong, lengkap banget. kami memperhatikan semua kebutuhan pasien.” Informan 5 dan Informan 6 , pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 5 dan Informan 6, terlihat bahwa Puskesmas menyediakan fasilitas yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan kelompok prioritas seperti disabilitas, lansia, wanita hamil, dan menyusui. Dengan pernyataannya Informan menegaskan bahwa Puskesmas telah memperhatikan segala kebutuhan pasien dengan menyediakan fasilitas yang lengkap dan memadai

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 7 mengenai Apakah puskesmas menyediakan fasilitas untuk prioritas (disabilitas, lansia, wanita hamil, menyusui, dll)?, menyatakan:

“Gak ada beda perlakuan antara pasien satu sama lain, semua sama aja.” (Informan 7 (tujuh), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 7, terlihat bahwa menurut pengamatan atau pengalaman pribadinya, tidak ada perbedaan perlakuan antara pasien satu dengan yang lain di Puskesmas tersebut. tidak ada prioritas khusus atau perlakuan yang berbeda bagi kelompok prioritas seperti disabilitas, lansia, wanita hamil, dan menyusui ataupun pasien biasa. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Puskesmas secara formal menyediakan fasilitas untuk kelompok prioritas, dalam pengalaman langsung pasien, perbedaan perlakuan tidak terlihat atau dirasakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 12 mengenai Apakah puskesmas menyediakan fasilitas untuk prioritas (disabilitas, lansia, wanita hamil, menyusui, dll)?, menyatakan:

“Iya kalau lansia di prioritas karena ibu juga baru dateng langsung ditangani.” (Informan 12 (dua belas), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan12, lansia diberikan prioritas dalam pelayanan. Dengan pernyataannya, puseskesmas menunjukkan bahwa lansia mendapatkan perhatian langsung saat mereka datang ke puskesmas. Ini menunjukkan bahwa terdapat kebijakan atau praktik di Puskesmas yang memberikan prioritas kepada lansia dalam penerimaan dan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 13 mengenai Apakah puskesmas menyediakan fasilitas untuk prioritas (disabilitas, lansia, wanita hamil, menyusui, dll)?, menyatakan:

“Iya, ada kartu merah (untuk lansia dan ibu hamil) sama putih (untuk orang biasa).” (Informan 13 (tiga belas), pada Senin, 18 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan13 menyediakan fasilitas untuk memberikan prioritas kepada kelompok-kelompok tertentu seperti lansia dan ibu hamil. Hal ini tercermin dalam penggunaan

kartu warna, di mana kartu merah diberikan kepada lansia dan ibu hamil, sementara kartu putih diberikan kepada pasien biasa.

Berdasarkan hasil observasi pada Senin, 18 Maret 2024 bahwa terlihat terlihat adanya inisiatif untuk memberikan prioritas kepada kelompok-kelompok tertentu seperti lansia dan ibu hamil dalam layanan di puskesmas. Hal ini tampak dari penggunaan sistem kartu warna, di mana lansia dan ibu hamil diberikan kartu merah sementara pasien lainnya menerima kartu putih. Praktik ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan tersebut. Kemudian dalam situasi ramai, diperhatikan bahwa kedatangan lansia maupun ibu hamil langsung direspons dengan cepat. Hal ini mencerminkan kepedulian terhadap pasien prioritas meskipun puskesmas sedang penuh dengan pasien lainnya.

Penggunaan sistem kartu warna ini bertujuan untuk memastikan bahwa pasien yang rentan atau membutuhkan perhatian khusus, seperti lansia dan ibu hamil, mendapatkan pelayanan dengan lebih cepat dan prioritas. Dengan demikian, puskesmas berupaya untuk memastikan bahwa kelompok-kelompok ini mendapatkan akses yang lebih mudah dan lebih efisien dalam mendapatkan perawatan kesehatan yang mereka butuhkan. Hal ini mencerminkan komitmen puskesmas dalam memberikan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.