

KUALITAS PELAYANAN PADA

PUSKESMAS IMOGIRI II

Laporan Tugas Akhir

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Ahli Madya Diploma 3

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

Elia lestari

2116025

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

“KUALITAS PELAYANAN PADA
PUSKESMAS IMOGIRI II”

Laporan Tugas Akhir

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Ahli Madya Diploma 3

Program Studi Manajemen

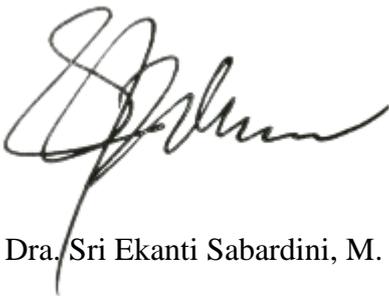
Diajukan Oleh:

Elia Lestari

2116025

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Ekanti Sabardini, M. Si

Tanggal 8 Mei 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Imogiri II” dapat terselesaikan. Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tentu tidak akan terwujud tanpa bantuan dari pihak-pihak terkait, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. drg. Imung Soca Hayati selaku ketua Puskesmas Imogiri II yang telah memberikan izin magang.
2. Ibu Annisa Murniaty dan seluruh karyawan Puskesmas Imogiri II yang telah mendampingi dan memberikan arahan kepada penulis selama kegiatan magang.
3. Diri sendiri yang sudah bertahan sampai detik ini, sudah berusaha tetap berdiri di tengah keadaan yang cukup rumit.
4. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Warto dan Ibu Parjiyah, yang selalu memberikan dukungan tanpa henti.
5. Dra. Sri Ekanti Sabardini. M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
6. Rinul yang sudah bersedia bertukar pendapat dan bersedia mendengarkan keluh kesah penulis.
7. Ibu Giyanti yang sudah membantu dalam memberikan data yang diperlukan.

8. Teman-teman satu perjuangan yang sudah menemani mengerjakan Laporan Tugas Akhir.
9. Teman-teman alumni SMA.N. 2 Bantul yang memberikan warna baru pada setiap pertemuan.
10. Manusia “Seperempat Abad” yang sudah memberikan pembelajaran lewat cerita-cerita yang disampaikan.

Semoga Allah membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Dalam penulisan Laporan Tugas akhir ini, tentu masih banyak kekurangan, tetapi semoga dapat bermanfaat untuk pihak yang berkepentingan.

Bantul, 22 Maret 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Elia Lestari', written in a cursive style.

Elia Lestari

MOTTO

“Dan barang siapa menaruh seluruh kepercayaannya kepada Allah (Tuhan), maka

Dia akan mencukupi mereka.” (QS. At-Talaq: 3)

“Aja dadi uwong sing rumangsa bisa lan rumangsa pinter. Nanging dadiya uwong

sing bisa lan pinter rumangsa.”

“Tidak setiap permasalahan itu ada penyelesaiannya, tugas kita adalah bertahan”

~Panji Pragiwaksono

“Yang bertuhan pasti bertahan”

~Habib Jafar

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
MOTTO	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
BAB II	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Kualitas Pelayanan	4
B. Dimensi Kualitas Pelayanan	5
C. Indikator Kualitas Pelayanan	6
BAB III	9
PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG	9
A. Profil Perusahaan	9
1. Visi Dan Misi Puskesmas Imogiri II	10
a. Visi	10
b. Misi	11
2. Struktur Organisasi	12
B. Jadwal Pelaksanaan Praktik Magang	14

BAB IV	17
PEMBAHASAN	17
A. Pelaksanaan Pelayanan	17
B. Kendala dan Solusi	22
BAB V	25
SIMPULAN DAN SARAN	25
A. Kesimpulan	25
B. Saran	26
LAMPIRAN	28
DAFTAR PUSTAKA	29

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3. 1 Kegiatan Magang</i>	14
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Gambar 1 Kegiatan Screnning Lansia Pedukuhan Jayan</i>	28
<i>Gambar 2 Kegiatan SDIDTK SD Siluk.....</i>	28
<i>Gambar 3 Kegiatan SDIDTK SD Siluk.....</i>	28
<i>Gambar 4 Fasilitas Kursi Tunggu Pasien</i>	28
<i>Gambar 5 Kegiatan SDIDTK TK Masyitoh Sriharjo</i>	28
<i>Gambar 6 Kegiatan SDIDTK SMP Maarif Imogiri.....</i>	28
<i>Gambar 7 Pelayanan Pendaftaran Pasien</i>	28
<i>Gambar 8 Bangunan Puskesmas Imogiri II.....</i>	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan prima pada usaha jasa sangat penting dilakukan, karena dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta meningkatkan keuntungan dan daya saing usaha (Lupiyoadi, 2018). Pada fasilitas kesehatan puskesmas, pelayanan yang bermutu tinggi menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pasien. Apabila kualitas pelayanan buruk, maka pasien tidak merasa puas dan dapat berpengaruh buruk pada kesehatan pasien. Puskesmas tidak hanya mementingkan kepuasan pasien saja, tetapi juga memperhatikan kesehatan pasiennya (Pitriani, et al., 2023).

Pelayanan puskesmas yang baik akan menghasilkan kenyamanan bagi pasien dan pasien akan merasa dihargai. Pelayanan prima sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebuah perusahaan ataupun instansi kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan (DINKES DIY, 2019).

Puskesmas Imogiri II, terletak di Jl. Siluk Mojohuro Kelurahan Sriharjo Imogiri Kabupaten Bantul. Memiliki empat wilayah kerja, yaitu Kelurahan Sriharjo, Selopamioro, Karangtengah, dan Kebonagung dengan wilayah 33,82 km² (UPTD Puskesmas Imogiri II, 2023). Puskesmas Imogiri II memperhatikan pasiennya mengenai apa saja yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien, Puskesmas Imogiri II menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah:

tangibels (bentuk fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati). Penerapan kelima dimensi tersebut masih kurang, sehingga pasien tidak nyaman dan belum dapat memenuhi harapan mereka. Beberapa diantaranya, terdapat kursi tunggu pasien yang kakinya tidak sama panjang, ketidaktepatan dalam penataan urutan berkas rekam medis, dan lamanya antrean obat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Pelayanan Kesehatan Primer, terdapat 6 indikator yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan puskesmas, yaitu kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan alat pelindung diri, kepatuhan identifikasi pasien, keberhasilan pengobatan pasien Tuberkulosis semua kasus sensitif obat, ibu hamil yang mendapatkan pelayanan *antenatal care* (pemeriksaan yang ditujukan untuk ibu hamil) sesuai standar, dan kepuasan pasien (Kemenkes Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan, 2022). Dalam pelaksanaannya sudah baik, tetapi pada kepuasan pasien masih kurang.

Dari latar belakang diatas menarik untuk ditulis Laporan Tugas Akhir mengenai kualitas pelayanan dengan judul “Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Imogiri II”.

B. Batasan Masalah

Penulisan laporan tugas akhir ini dibatasi pada lima dimensi kualitas pelayanan, meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* pada Puskesmas Imogiri II pada bulan Juli-Agustus 2023.

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui pelaksanaan dari lima dimensi kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi permasalahan penerapan pelayanan di Puskesmas Imogiri II.

D. Manfaat

1. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan, khususnya pada pelayanan fasilitas kesehatan puskesmas.

2. Bagi perusahaan

Dapat digunakan sebagai informasi, masukan, dan pertimbangan yang bermanfaat bagi Puskesmas Imogiri II dalam meningkatkan pelayanan.

3. Bagi STIM YKPN

1. Dapat menjadi referensi di perpustakaan STIM YKPN dalam penulisan laporan tugas akhir dimasa mendatang.

2. Dengan adanya magang, dapat menjadikan mahasiswa lulusan STIM YKPN memiliki pengalaman di dunia kerja dan menerapkan ilmu yang didapatkan selama kuliah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunanya. Artinya, pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai keinginan, kebutuhan, maupun harapan pelanggan atau penggunanya. Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, serta melakukan segala yang membahagiakan (Armaniah, et al., 2019).

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat dilihat melalui kinerja sumber daya manusia, kemudahan dalam mengakses, serta kelengkapan fasilitas (Ananda, et al., 2023). Kualitas pelayanan harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam rangka menjaga kepuasan konsumen.

B. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman mengemukakan, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yaitu (Lupiyoadi, 2018):

1. *Tangibles* (bukti fisik), artinya kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan harus sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

C. Indikator Kualitas Pelayanan

Sebelumnya telah dijelaskan mengenai lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Setiap dimensi ini memiliki indikator-indikator tersendiri. Berikut Indikator didalam kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry yang dikutip dari (Anggraini & Alhempri, 2021):

1. Indikator untuk dimensi *tangible*, diantaranya:
 - a) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan.
 - b) Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.

- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 - f) Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.
2. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability*, yaitu:
- a) Kecermatan dalam melayani pelanggan.
 - b) Satandar pelayanan yang jelas.
 - c) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Indikator pelayanan untuk dimensi *responsiveness*, terdiri dari:
- a) Merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b) Perusahaan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
 - c) Perusahaan melayani dalam waktu yang tepat.
 - d) Semua keluhan pelanggan direspon oleh perusahaan.
4. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance*, diantaranya:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b) Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.
 - c) Perusahaan memberikan jaminan legalitas.
5. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *empathy*, diantaranya:
- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan.
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah.

- c) Sopan satun petugas dalam melayani.
- d) Melayani dengan tidak diskriminatif membeda-bedakan.
- e) Menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan, tingkat kepuasan, dan tidak ada pengaduan atau *complain* yang dilayangkan oleh pelanggan.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG

A. Profil Perusahaan

Puskesmas Imogiri II merupakan salah satu fasilitas kesehatan nonrawat inap yang disediakan oleh pemerintah. Melayani beberapa pelayanan kesehatan, seperti pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, konsultasi kesehatan, laboratorium, dan farmasi. Selain itu, tersedia pelayanan penunjang, seperti EKG (rekam jantung), USG, Infrared, IVA (deteksi dini kanker leher), dan SWAB.

Dalam perkembangannya Puskesmas Imogiri II terus meningkatkan pelayanan. Pelayanan yang cukup memuaskan dan fasilitas penunjang yang disediakan cukup baik. Pasien dapat melakukan registrasi secara *online* melalui website Puskesmas Imogiri II. Tersedia fasilitas penunjang lain, seperti ruang tunggu yang nyaman dilengkapi bangku duduk yang memadai, sehingga pasien tidak perlu berdiri saat menunggu panggilan. Tersedia tempat parkir yang luas, serta toilet yang memadai.

1. Visi Dan Misi Puskesmas Imogiri II

a. Visi

“Terwujudnya Masyarakat Imogiri Yang Sehat Dan Mandiri”

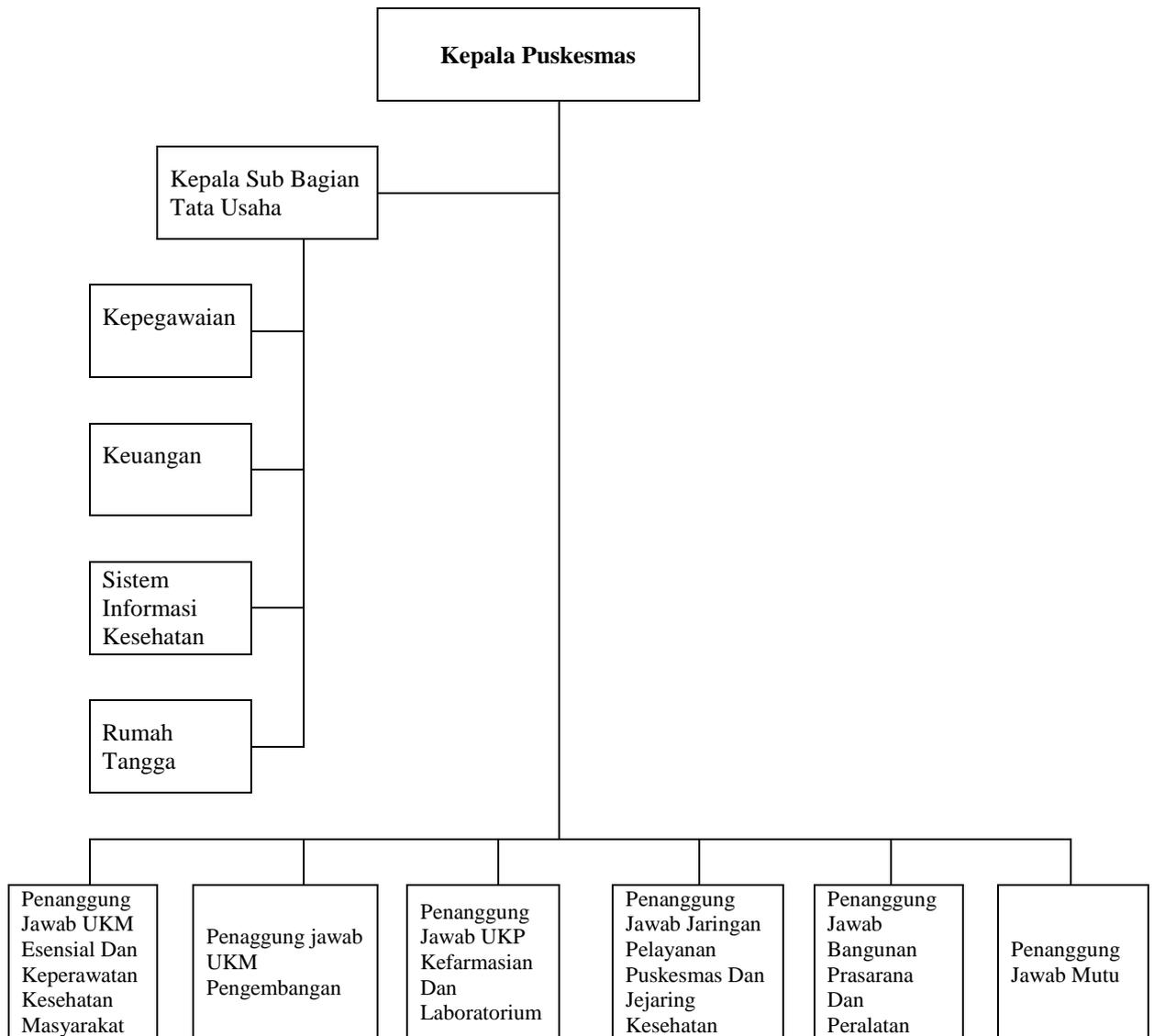
Visi tersebut telah mulai disusun dan dirumuskan sejak tahun 2009 yang prosesnya dilakukan dengan semaksimal mungkin, melibatkan seluruh komponen karyawan Puskesmas Imogiri II. Komponen karyawan tersebut meliputi kelompok medis paramedis perawatan, paramedis non perawatan, non medis, dan kelompok manajemen. Hal tersebut, terkandung maksud agar visi bersifat “membumi” dan bukan merupakan sesuatu yang “asing” bagi seluruh karyawan. Gambaran menjadi puskesmas yang andalan Kabupaten Bantul tersebut dimaknai bahwa puskesmas pada kurun waktu tertentu akan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) penuh yang keberadaannya menjadi andalan dan tumpuan baik oleh *stake holder*, yaitu dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Bantul, dan masyarakat khususnya Penduduk Kabupaten Bantul sebagai *external stake holder* serta seluruh karyawan Puskesmas Imogiri II sebagai *internal stake holder*.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut telah dirumuskan tiga misi Puskesmas Imogiri II Kabupaten Bantul, yaitu:

1. Mewujudkan derajat kesehatan masyarakat Imogiri optimal
2. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional, merata, dan terjangkau oleh masyarakat secara efisien, efektif, dan komperhensif.
3. Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperilaku sehat dan hidup dalam lingkungan yang sehat.

2. Struktur Organisasi



Puskesmas Imogiri II memiliki beberapa jabatan yang terkait dengan pelayanan secara langsung, yaitu:

1. Bagian rumah tangga merupakan unit kerja yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan puskesmas. Bagian ini berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, pengunjung, dan petugas puskesmas.
2. Penanggung jawab UKM esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat bertugas membantu kepala puskesmas dalam mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan yang berkaitan dengan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat.
3. Penanggung jawab mutu merupakan bagian yang bertugas mengelola, menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Imogiri II agar sesuai SOP yang ada.
4. Penanggung jawab bangunan prasarana dan peralatan bertugas mengelola, memelihara, dan menjamin kelancaran operasional-fungsionalitas bangunan, prasarana, dan peralatan, serta menyusun dan melaksanakan program pemeliharaan dan perbaikan.

Puskesmas Imogiri II memiliki 45 karyawan, dimana semuanya memiliki peran dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien. Sumber daya manusia dengan keahlian tertentu sangat terbatas, seperti tenaga ahli Promosi Kesehatan (PromKes) hanya ada 1 orang. Tenaga ahli apoteker hanya ada 2 orang, dengan jumlah pasien hampir mencapai 100 pasien perhari dan terbatasnya waktu pelayanan. Dokter umum berjumlah 6 orang dengan keterangan 1 diantaranya

bukan dokter tetap, dokter gigi 2 orang, perawat gigi 3 orang, bidan 8 orang, perawat umum 9 orang, petugas gizi 3 orang, pranata laboratorium berjumlah 2 orang, Kesling (Kesehatan Keliling) 2 orang, tata usaha (kasir dan admin) 2 orang, staf lain 3 orang, juru parkir 1 orang, dan petugas kebersihan berjumlah 1 orang.

Karyawan dan tenaga ahli tersebut dibagi untuk menjalankan tugas di puskesmas dan tugas pendampingan di lingkungan sekitar. Hal ini, mengakibatkan kurangnya petugas yang melayani pasien di puskesmas, sehingga pelayanan menjadi lama.

B. Jadwal Pelaksanaan Praktik Magang

Praktik kegiatan magang dilakukan di Puskesmas Imogiri II dengan mengikuti jadwal agenda yang telah disusun oleh pembimbing dan bagian yang bertugas menyusun agenda kegiatan. Waktu pelaksanaan magang dilakukan selama lima minggu, yaitu dimulai tanggal 25 Juli 2023 sampai dengan 29 Agustus 2023. Adapun kegiatan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Kegiatan Magang

No	Tanggal	Kegiatan
1	Selasa 25-07-23	1. Mengikuti <i>breafing</i> dan mendengarkan hasil rapat. 2. Perkenalan 3. Wawancara dan mencari informasi layanan poli gigi. 4. Membuat <i>flyer</i> . 5. Mendokumentasikan kegiatan penyuluhan ibu hamil.
2	Rabu 26-07-23	1. Mengambil <i>leaflet</i> untuk materi <i>flyer</i> . 2. Membantu pelayanan obat. 3. Wawancara dan mencari informasi mengenai pelayanan laboratorium.
3	Kamis 27-07-23 s.d Jumat 28-07-23	1. Membuat <i>flyer</i> pelayanan laboratorium. 2. Membuat <i>flyer</i> anemia pada ibu hamil. 3. Membuat <i>flyer</i> bahaya merokok.

4	Sabtu 29-07-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu <i>entry</i> PIS-PK (Program Indonesia Sehat Dengan Pendekatan Keluarga) wilayah Kelurahan Selopamioro. 2. Membantu di layanan obat membuat e-tiket obat.
5	Senin 31-07-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten layanan pemeriksaan umum. 2. Membuat <i>leaflet</i> layanan konsultasi gizi untuk presentasi hari Selasa.
6	Selasa 01-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu bagian pendaftaran awal. 2. Mempromosikan layanan konsultasi gizi. 3. Membuat konten Instagram video. 4. Mengedit video konten.
7	Rabu 02-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat notulen gizi. 2. Membantu pelayanan kasir. 3. Menyelesaikan <i>flyer</i> anemia ibu hamil.
8	Kamis 03-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi di depan pasien tentang pelayanan umum. 2. Membantu pemeriksaan di TK MASYITOH Sriharjo. 3. Membantu dokumentasi. 4. Menyelesaikan <i>flyer</i> bahaya merokok.
9	Jumat 04-08-23	Secrenning kesehatan anak di SD siluk.
10	Sabtu 05-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu kegiatan <i>screening</i> Lansia (Lanjut Usia) di Jetis Selopamioro. 2. Membantu <i>entry</i> data Lansia yang sudah diperiksa menggunakan website.
11	Selasa 08-08-23	<i>Entry</i> PIS-PK pasien intervensi TB (Tuberkulosis) wilayah Pedukuhan Lanteng.
12	Rabu 09-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu <i>screening</i> kesehatan SMP MA'ARIF IMOIRI 2. Membantu tes mata.
13	Kamis 10-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu <i>screening</i> Lansia desa Siluk 1 2. <i>Entry</i> data PIS-PK di Puskesmas Imogiri II.
14	Jumat 11-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu kegiatan SDIDTK atau secrenning kesehatan TK ABA Nogosari dan Nawungan. 2. Membantu menuliskan rujukan.
15	Sabtu 12-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu kegiatan Posyandu lansia di Desa Kalidadap I. 2. Membantu <i>entry</i> data lansia yang sudah diperiksa. 3. Merekap obat keluar.
16	Jumat 18-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu persiapan lomba HUT RI ke-78. 2. Membantu dokumentasi lomba memperingati HUT RI Ke-78.
17	Sabtu 19-08-23	Melakukan <i>entry</i> data PIS-PK
18	Senin 21-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan <i>entry</i> data PIS-PK 2. Melakukan <i>entry</i> data pasien intervensi hipertensi.

22	Selasa 22-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu kegiatan Stimulasi Deteksi Intervensi Dini Tumbuh Kembang (SDIDTK) di TK PKK 94 Karangtengah. 2. Membantu memanggil dan mengondisikan siswa TK.
23	Rabu 23-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu kegiatan <i>screening</i> Lansia Dusun Jayan. 2. Melakukan <i>entry</i> data lansia yang sudah diperiksa. 3. Membantu merekap data obat keluar.
24	Kamis 24-08-23	Membantu untuk <i>entry</i> data PIS-PK (tiap kelurahan, dusun, dan RT).
25	Jumat 25-08-23	Membantu <i>entry</i> data kunjungan sehat pasien menggunakan website Dinas Kesehatan.
26	Sabtu 26-08-23	Membantu mengolah data PIS-PK dikelompokkan tiap kelurahan, dusun, dan RT
27	Senin 28-08-23	Membantu pengolahan data PIS-PK.
28	Selasa 29-08-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu pengolahan data PIS-PK 2. Membantu pelayanan obat.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan dari lima dimensi kualitas pelayanan pada puskesmas imogiri II adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik), artinya kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
 - a) Penampilan karyawan dan tenaga kesehatan sesuai, menggunakan seragam yang sesuai dengan peraturan, dokter menggunakan Alat Perlindungan Diri (APD), masker, dan sarung tangan saat melayani pasien. Pada hari Kamis Pahing, terdapat karyawan yang mengenakan kebaya dengan model seperti baju pesta, sehingga dapat menghambat gerakan karyawan dalam melayani pasien.
 - b) Bangunan terlihat terawat, baik di bagian depan maupun bagian dalam. Terdapat satu ruangan Unit Gawat Darurat (UGD) dan lima ruangan pemeriksaan, yaitu ruang pemeriksaan umum, gigi, gizi, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), dan ruang pemeriksaan infeksius. Pada ruang pemeriksaan infeksius tidak nyaman karena atapnya terbuat dari seng dan ukuran ruangnya sempit.
 - c) Proses pelayanan sudah mudah, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat.

- d) Dalam melakukan pelayanan pasien, petugas Puskesmas Imogiri II sudah disiplin sesuai dengan SOP dan tanggung jawab masing-masing bidang.
 - e) Pasien dapat dengan mudah dalam melakukan permohonan pelayanan. Tersedia website Puskesmas Imogiri II yang memudahkan pasien dalam akses informasi dan melakukan pendaftaran secara *online*.
 - f) Alat bantu yang digunakan di Puskesmas Imogiri II sudah cukup lengkap. Perlengkapan medis, seperti peralatan laboratorium, peralatan pemeriksaan (stetoskop, alat tensi, alat periksa gigi, dan lain-lain) sudah memadai dan sesuai standar. Tersedia toilet dan kursi tunggu yang memadai jumlahnya, dengan kondisi dua toilet bagian luar tidak layak pakai dan satu kursi tunggu tidak nyaman ketika diduduki. Sudah tersedia ruangan ramah anak yang berisi mainan dan buku bacaan untuk anak-anak. Kotak saran juga sudah tersedia di bagian depan puskesmas.
2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- a) Dalam melayani pasien karyawan Puskesmas Imogiri II belum cermat, karena masih ada kesalahan dalam menata urutan rekam medis.
 - b) Puskesmas Imogiri II sudah melayani pasien dengan sebaik-baiknya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

yang ditetapkan dan sesuai bidang keahlian yang dimiliki karyawan dan tenaga kesehatan.

c) Karyawan Puskesmas Imogiri II ahli dalam menggunakan alat bantu sesuai dengan bidang masing-masing, sehingga pemeriksaan dapat berjalan dengan lancar.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah dimensi yang berkaitan dengan ketanggapan. Yaitu, bagaimana perusahaan dapat memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan.

a) Karyawan dan tenaga kesehatan sudah baik dalam merespon pasien yang berkunjung. Melayani dengan ramah terutama pada bagian pendaftaran awal, menanyakan detail keperluan atau keluhan pasien, tetapi masih ada karyawan yang tidak menunjukkan ekspresi ramah pada pasien.

b) Dalam menangani dan melayani pasien, karyawan Puskesmas Imogiri II belum cepat, karena masih terjadi antrean panjang pada bagian pemeriksaan dan bagian pengambilan obat yang disebabkan oleh banyaknya kunjungan pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah tepat dan cermat dalam hal pemeriksaan, sesuai dengan kebutuhan pasien.

c) Puskesmas Imogiri II melayani di waktu yang tepat sesuai dengan jam pelayanan.

d) Karyawan Puskesmas Imogiri II sudah baik dalam merespon keluhan pasien.

4. *Assurance* (kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
 - a) Puskesmas Imogiri II memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan, seperti Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan non-BPJS dengan tarif berdasarkan peraturan yang berlaku.
 - b) Puskesmas Imogiri II memberikan jaminan legalitas kepada pasien. Dengan mematuhi standar manajemen mutu, patuh akan hukum yang berlaku, memenuhi kelengkapan rekam medis pasien, serta sudah mendapatkan izin legal beroperasi secara resmi.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.
 - a) Karyawan dan tenaga kesehatan selalu mendahulukan kepentingan pasien Puskesmas Imogiri II.
 - b) Tenaga kesehatan yang bertugas selalu menyapa dengan ramah dan memberikan perhatian sesuai dengan kebutuhan pasien. Tetapi, masih ada karyawan yang melayani dengan ketus.
 - c) Setiap karyawan dan tenaga kesehatan sopan dalam melayani pasien yang berkunjung. Salah satunya, meminta izin terlebih dahulu ketika akan melakukan pendataan dengan kartu identitas dan pemeriksaan.

- d) Karyawan memberikan pelayanan kepada pasien dengan tulus hati dan tidak diskriminatif dalam melayani.
- e) Petugas/karyawan menghargai pasien, salah satunya selalu menjaga privasi pasien dan mendengarkan keluhan atau pertanyaan pasien dengan seksama.

B. Kendala dan Solusi

Terdapat kendala dalam pelayanan pada Puskesmas Imogiri II dan ada beberapa solusi sebagai masukan untuk perbaikan layanan puskesmas, berikut kendala dan solusi pelayanan pada Puskesmas Imogiri II:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

- a. Pada hari Kamis Pahing, terdapat karyawan yang mengenakan kebaya dengan model seperti baju pesta, sehingga dapat menghambat gerakan karyawan dalam melayani pasien. Sebaiknya, karyawan tersebut memilih model kebaya yang lebih sederhana dan nyaman agar lebih mudah bergerak.
- b. Sebagian kursi tunggu pasien kakinya tidak sama panjang, sehingga menimbulkan suara dan menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien. Sebaiknya, pihak yang bertanggung jawab sarana dan prasarana mengajukan penganggaran untuk penggantian atau perbaikan kursi rusak.
- c. Dua toilet yang berada di bagian luar puskesmas kotor dan pintunya memiliki celah seperti tidak layak digunakan. Sebaiknya, pihak yang bertanggung jawab pada sarana dan prasarana melakukan pembersihan dan mengajukan penganggaran untuk perbaikan pintu toilet agar nyaman digunakan kembali.
- d. Pada ruang pemeriksaan infeksius tidak nyaman karena atapnya terbuat dari seng dan ukuran ruangannya sempit. Sebaiknya, Puskesmas Imogiri II melakukan penataan kembali ruangan infeksius.

2. *Reliability* (keandalan)

Masih ada ketidaktepatan dalam menata urutan rekam medis pada kunjungan imunisasi yang mendaftar melalui website, sehingga pasien menunggu panggilan terlalu lama. Sebaiknya, karyawan lebih teliti lagi dan memperhatikan penataan urutan rekam medis pasien terutama untuk pasien yang sudah mendaftar *online*.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

- a. Lamanya penulisan etiket obat pasien, sehingga pasien lama menunggu panggilan obat. Sebaiknya, Puskesmas Imogiri II mengajukan permohonan kepada Dinas Kesehatan Kabupten Bantul untuk menambah tenaga apoteker.
- b. Dalam melayani pasien Puskesmas Imogiri II belum tepat waktu, karena pelayanan dibuka pukul 08.00 WIB, tetapi pemeriksaan baru dimulai pukul delapan lebih karena adanya kegiatan senam rutin khusus karyawan pada hari Jumat. Sebaiknya, pada hari Jumat karyawan berangkat lebih awal agar dapat melaksanakan kegiatan senam rutin tanpa menghambat pelayanan.

4. *Assurance* (kepastian)

Puskesmas Imogiri II belum memberikan jaminan ketepatan waktu pada pasien. Solusinya, Puskesmas Imogiri II dapat menerapkan sistem antrean elektronik dan sistem informasi yang lebih baik agar pasien dapat menunggu di rumah dengan nyaman dan berangkat ke puskesmas ketika sudah mendekati nomor antrean.

5. *Empathy* (empati)

Masih ada karyawan yang melayani dengan ketus karena banyaknya pasien yang berkunjung. Solusinya, manajemen Puskesmas Imogiri II dapat memberikan motivasi lebih berupa pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan karyawan terhadap pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengamatan yang didapatkan ketika melakukan kegiatan magang di Puskesmas Imogiri II dan dari pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Imogiri II melalui lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas dalam dimensi *tangibles* belum semua diterapkan dengan baik karena fasilitas kursi tunggu dan toilet perlu perbaikan. Karyawan mengenakan pakaian kebaya dengan model pesta yang dapat menjadi penghambat gerakan.
- b. Kualitas dalam dimensi *reliability* sudah menerapkan indikator dengan baik, yaitu melayani pasien sesuai SOP dan terampil dalam menggunakan alat bantu pemeriksaan. Masih ada kekurangan yang harus diperbaiki, yaitu ketidaktepatan karyawan dalam menata urutan rekam medis pada kunjungan imunisasi yang mendaftar melalui website.
- c. Kualitas dalam dimensi *responsiveness*, sudah sesuai dalam menerapkan beberapa indikatornya, yaitu sudah berusaha melayani dengan baik, menanyakan detail keperluan pasien dan menangani keluhan pasien sebaik mungkin. Masih ada kekurangannya, yaitu

pasien antre lama pada bagian pengambilan obat dan pelayanan pada hari Jumat terlambat karena senam rutin.

- d. Kualitas dalam dimensi *assurance* sudah sesuai dengan indikator, yaitu tersedia jaminan biaya dan legalitas, tetapi belum ada jaminan ketepatan waktu pelayanan.
- e. Kualitas dalam dimensi *empathy*, masih ada beberapa karyawan yang kurang ramah. Indikator lain sudah diterapkan dengan baik, karyawan dan tenaga kesehatan selalu mendahulukan kepentingan pasien, penuh perhatian, dan tidak diskriminasi.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, maka diberikan beberapa saran yang dapat menjadi evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan di Puskesmas Imogiri II.

1. Sebaiknya, pihak yang bertanggung jawab sarana dan prasarana mengajukan penganggaran untuk penggantian atau perbaikan kursi rusak.
2. Sebaiknya, pihak yang bertanggung jawab pada sarana dan prasarana mengajukan penganggaran untuk perbaikan pintu toilet serta melakukan pembersihan secara keseluruhan.
3. Sebaiknya, Puskesmas Imogiri II melakukan penataan kembali ruangan infeksius.
4. Sebaiknya, Puskesmas Imogiri II mengajukan permohonan kepada Dinas Kesehatan Kabupten Bantul untuk menambah tenaga apoteker.
5. Sebaiknya, pada hari Jumat karyawan berangkat lebih awal agar dapat melaksanakan kegiatan senam rutin tanpa menghambat pelayanan.

6. Sebaiknya, pihak manajemen Puskesmas Imogiri II mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya pelayanan yang berkualitas.
7. Sebaiknya, bagian yang bertugas menyerahkan rekam medis pada dokter lebih teliti menata urutan rekam medis terutama bagi yang mendaftar melalui website agar pasien tidak menunggu antrean terlalu lama.
8. Puskesmas Imogiri II dapat menerapkan sistem antrean elektronik dan sistem informasi yang lebih baik agar pasien dapat menunggu di rumah dengan nyaman dan berangkat ke puskesmas ketika sudah mendekati nomor antrean.
9. Puskesmas Imogiri II memfokuskan satu sumberdaya manusia untuk mengelola website agar lebih maksimal.

LAMPIRAN



Gambar 1 Kegiatan Screning Lansia Pedukuhan Jayan



Gambar 2 Kegiatan SDIDTK SD Siluk



Gambar 3 Kegiatan SDIDTK SD Siluk



Gambar 4 Fasilitas Kursi Tunggu Pasien



Gambar 5 Kegiatan SDIDTK TK Masyitoh Sriharjo



Gambar 6 Kegiatan SDIDTK SMP Maarif Imogiri



Gambar 7 Pelayanan Pendaftaran Pasien



Gambar 8 Bangunan Puskesmas Imogiri II

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., Damayanti, R. & Maharja, R., 2023. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional*, p. 14.
- Anggraini, N. & Alhempri, R. R., 2021. Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawah Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Volume vol 1, pp. 1925-1926.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S. & Yusuf, F., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada bengkel AHASS HONDA Tangerang. *Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Volume 2, pp. 63-64.
- DINKES DIY, 2019. Perlukah Pelayanan Prima. 10 4, pp.
<https://dinkes.jogjaprov.go.id/berita/detail/pelayanan-prima-pelayanan-balai-labkes-dan-kalibrasi-laboratorium-perlukah-pelayanan-prima#:~:text=Manfaat%20dari%20pelayanan%20prima%20salah,untuk%20pengembangan%20penyusunan%20standar%20pelayanan..>
- Kemendes Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan, 2022. *Produk Hukum Indikator Nasional Mutu (INM) Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah*.
Available at:
https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduh_1666854298_554914.pdf
[Accessed 1 April 2024].
- Lupiyoadi, R., 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. 3 ed. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Pitriani, M., S. & S., 2023. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Komunikasi Sebagai Variabel Moderasi Di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau. *ESCAF*, pp. 1-8.
- UPTD Puskesmas Imogiri II, 2023. Profil Kesehatan Puskesmas Imogiri II 2023. 2023, Maret, p. 1.
- Yuniasih, I., Nelfianti, F. & Ruswandi, I., 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. pp. 69-79.